


Pohjois-Karjalan työllisyysalue

# Palvelusuunnitelma 2027

LUOTSI
Pohjois-Karjala

# Sisällys

1. Työllisyysalueen tehtävät ja toiminnan tavoitteet ..... 4
2. Työllisyysalueen hallinto ..... 6
2.1. Vastuukunta ja yhteinen toimielin ..... 6
2.2. Organisoituminen ..... 6
2.2.1. Hallintotiimi ..... 8
2.2.2. Henkilöasiakkaan palvelut Joensuu ja maakunta ..... 8
2.2.3. Erityispalvelut ..... 9
2.2.4. Työnantajapalvelut ja työllisyyden ekosysteemi ..... 9
2.2.5. Kuntien ja työllisyysalueen viranhaltijayhteistyö ..... 9
2.3. Sopimukset ..... 10
2.4. Henkilöstö ..... 10
2.4.1. Henkilöresurssit ..... 11
2.4.2. Sijoittuminen ..... 11
2.4.3. Työhyvinvointi ..... 11
3. Taloudelliset voimavarat ja kustannusten jakautuminen ..... 12
4. Palvelujen toteuttaminen ..... 13
4.1. Toimi- ja palvelupisteet sekä kasvokkaiset lähipalvelut ..... 13
4.2. Sähköiset palvelut ..... 13
4.3. Asiakasosallisuus ..... 14
5. Henkilöasiakkaan palvelut ..... 15
5.1. Työnhaun käynnistymispalvelut ..... 15
5.2. Henkilöasiakkaan peruspalvelut ..... 15
5.2.1. Uraohjaus ..... 16
5.3. Työnhakijan erityispalvelut ..... 16
5.3.1. Nuorten työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteispalvelu ..... 17
5.3.2. Työllisyyttä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli ..... 17
5.3.3. Kotoutumista edistävät palvelut ..... 18
5.4. Työllistymistä edistävät palvelut ..... 18
5.5. Kuntien palvelutuotanto henkilöasiakkaille ..... 19
6. Työnantaja-asiakkaan palvelut ..... 21
6.1. Työnvälitys ..... 21
6.2. Työnantajapalveluiden palvelut ..... 22
6.2.1. Työpaikan ja työkokeilupaikan ilmoittaminen, muutos ja poistaminen ..... 22
6.2.2. Starttirahan myöntäminen ..... 22

6.2.3. Muutosturva ..... 23
6.2.4. EURES ja kansainvälisen työvoiman saatavuus ..... 24
6.3. Kuntien palvelutuotanto työnantaja-asiakkaille ..... 24
7. Tukipalvelut ..... 25
7.1. Viestintä ja markkinointi ..... 25
7.2. Tietojärjestelmäpalvelut ..... 26
7.3. Talous ja maksatus ..... 26
7.4. Henkilöstöhallinto ..... 26
8. Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemi ..... 27
8.1. Ekosysteemi yhteistyörakenteena ..... 27
8.2. Kehittämistoiminta ..... 28
9. Hanketoiminta ..... 29
9.1. Toimivat välityömarkkinat Pohjois-Karjalaan (TOIMI) -hanke ..... 29
9.1.1. Työllistämislisä ..... 29
9.2. Hankeyhteistyö ..... 29
10. Palveluhankinnat ..... 31
**Liite 1: Henkilöstön sijoittuminen 1.1.2027 alkaen (175,5 htv)** ..... 32

# 1. Työllisyysalueen tehtävät ja toiminnan tavoitteet

Pohjois-Karjalan kuntien muodostama työllisyysalue aloitti toimintansa 1.1.2025. Tämän palvelusuunnitelman mukaisesti järjestetään Pohjois-Karjalan työllisyysalueen lakisääteiset palvelut vuonna 2027. Palvelusuunnitelmaa päivitetään vuosittain talousarviokäsittelyn yhteydessä.

Pohjois-Karjalan työllisyysalueen vastuukuntana toimii Joensuun kaupunki. Pohjois-Karjalan työllisyysalue vastaa noin 20 000 asiakkaan lakisääteisistä työllisyyspalveluista toimien palveluista vastaavana työvoimaviranomaisena. Työllisyysalueen keskeisenä tehtävänä on työnhakijoiden palveluprosessin järjestäminen ja työttömyysturvan käsittely.

Työllisyysalue järjestää lakisääteisiä työnvälityspalveluja, tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja, valmennusta, työvoimakoulutusta ja muutosturvakoulutusta. Julkisiin työvoimapalveluihin kuuluvat myös henkilöasiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit, koulutus- ja työkokeilut, työttömyysetuudella tuettu työnhakijan omaehtoinen opiskelu sekä työnantajalle ja henkilöasiakkaalle myönnettävät tuet ja korvaukset. Työllisyysalueen tehtäviin kuuluvat myös työvoimapalveluihin liittyvät hankinta- ja maksatustehtävät.

Lakisääteisten työvoimapalvelujen järjestämisen lisäksi Pohjois-Karjalan työllisyysalue koordinoi maakunnallista työllisyyden ekosysteemiä. Työllisyyden ekosysteemi yhdistää eri toimijoiden palveluita ja prosesseja asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi sekä kehittää työllisyyspalvelujen vaikuttavuutta. Toiminnalle asetetaan vuosittain tulostavoitteet. Työllisyyden viranomaispalvelujen ja muiden toimijoiden muodostamaa palvelukokonaisuutta kutsutaan Luotsi Pohjois-Karjalaksi.

Pohjois-Karjalan työllisyysalueen lautakunta on päättänyt toiminnan tavoitelinjauksiksi 2027 maakunnan työllisyyden ja elinvoiman edistämisen, kuntalaisen työttömyyden pitkittymisen ehkäisemisen, passiivisen työttömyyden vähentämisen, nuorten ja maahanmuuttajien työelämäpolkujen nopeuttamisen sekä työnantajalähtöisen kohtaannon edistämisen. Työllisyysalueen toiminnalliset tavoitteet on muodostettu tavoitelinjauksen mukaisesti.

# Taulukko: Työllisyysalueen toiminnalliset tavoitteet 2027

| Tavoite | Mittari |
|---|---|
| Kuntalaisia ja työnantajia palvellaan monikanavaisesti jokaisessa työllisyysalueen kunnassa hyödyntäen työllisyyden ekosysteemin palveluita. | Luotsi-palvelupisteet tarjoavat lähipalvelua jokaisessa kunnassa hyödyntäen työllisyyden palvelukarttaa.<br><br>Alkuhaastatteluista 75 % ja työnhakukeskusteluista 50 % toteutetaan kasvokkain.<br><br>Työllisyyden ekosysteemin kehittämisryhmien tulostavoitteet ovat toteutuneet 90 %:sti. |
| Työttömyys katkeaa varhaisessa vaiheessa. | Kaikista työttömistä 60 % siirtyy työelämään, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin 3 kk:n sisällä työttömyyden alkamisesta. |
| Nuoret ja maahanmuuttajat siirtyvät nopeasti työelämään, koulutukseen tai muihin työllistymistä edistäviin ratkaisuihin. | Alle 30-vuotiaista työttömistä 54 % siirtyy työelämään, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin 3 kk:n sisällä työttömyyden alkamisesta.<br><br>Työttömistä maahanmuuttajista 50 % siirtyy työelämään, koulutukseen tai työllistymistä edistäviin palveluihin 3 kk:n sisällä työttömyyden alkamisesta.<br><br>Asiakkaista 20 %:lle löytyy ratkaisu (työpaikka, yrittäjyys, koulutus tms.) kotoutumiskoulutuksen päättyessä tai sen aikana. |
| Työttömien osallistuminen ratkaisuun johtaviin palveluihin kasvaa. | Pitkäaikaistyöttömistä 10 % on työllistymistä edistävissä palveluissa.<br><br>Yrittäjyysvalmennukseen osallistuu 600 asiakasta. |
| Työnantajien työvoimatarpeisiin vastataan ennakoivasti ja vaikuttavasti. | Yrityksiltä saadaan > 20 työvoimakoulutustarvetta vastattavaksi.<br><br>95 %:iin ehdokasesittelypaikoista löydetään yrityksen tarpeita vastaava työntekijä. |
| Asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. | Henkilöasiakkaiden asiakastyytyväisyys on vähintään 3,8 asteikolla 1–5.<br><br>Työnantaja-asiakkaiden asiakastyytyväisyys on vähintään 3,8 asteikolla 1–5. |

# 2. Työllisyysalueen hallinto

## 2.1. Vastuukunta ja yhteinen toimielin

Työllisyysalueen kuntalain 8 §:n mukaisena vastuukuntana toimii Joensuun kaupunki, joka vastaa järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, tuottamistavasta, tuottamisen valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Työllisyysalueen yhteinen toimielin Pohjois-Karjalan työllisyysalueen lautakunta muodostuu kuntien poliittisista luottamushenkilöistä, ja se sijoittuu työllisyysalueen vastuukunnan Joensuun kaupungin organisaatiossa kaupunginhallituksen alaisuuteen. Työllisyysalueen lautakunnan tehtävänä on vastata työllisyysalueen lakisääteisten palvelujen suunnitelmallisesta toteuttamisesta, toiminnan resursoinnista ja sen seurannasta. Lautakunnan toiminta pohjautuu vuosittain hyväksyttävään työllisyysalueen palvelusuunnitelmaan ja talousarvioon. Palvelusuunnitelma ja talousarvio laaditaan vastuukunnan vuosikellon mukaisesti. Talousarvion ja palvelusuunnitelman hyväksyy vastuukunnan valtuusto työllisyysalueen lautakunnan ja vastuukunnan hallituksen esityksestä. Talousarvio ja palvelusuunnitelma valmistellaan yhteistyössä kuntien viranhaltijaryhmän kanssa, ja ne käyvät lausuntokierroksella kunnissa ennen hyväksymistä vastuukunnan valtuustossa.

Työllisyysalueen lautakunnassa on 15 jäsentä. Lautakunnan jäsenet ovat kuntien poliittisia luottamushenkilöitä. Vastuukunta Joensuulla on kolme jäsentä, joista jokaisella on neljä ääntä. Muilla kunnilla on lautakunnassa yksi jäsen ja yksi ääni jäsentä kohden. Lautakunnan puheenjohtajana toimii Joensuun kaupungin edustaja. Varapuheenjohtajana toimii muiden kuntien esittämä edustaja. Lautakuntaan nimetyt jäsenet ovat nähtävissä Joensuun kaupungin Dynasty-tietopalvelussa.

## 2.2. Organisoituminen

Työllisyysalueen hallinto organisoidaan Joensuun kaupungin hallintosäännön mukaisesti. Työllisyysalueen lautakunnan esittelijänä toimii työllisyysalueen johtaja. Työllisyysalueen operatiivisesta toiminnasta vastaavat johtotiimi ja laajennettu johtotiimi. Johtotiimi kokoontuu viikoittain, ja siihen kuuluvat työllisyysaluejohtaja, palvelupäälliköt sekä tukipalveluiden edustus. Laajennettu johtotiimi kokoontuu kerran kuukaudessa, ja siihen kuuluvat edellisten lisäksi palveluvastaavat ja tiimivastaavat. Johtotiimin kokoonpanoa ja kokoontumisaikatauluja päivitetään tarvittaessa. Työllisyysalueeseen kuuluvia kuntia kuullaan ja osallistetaan asiakaslähtöisten palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen paikallinen näkökulma sekä kuntien oma palvelutuotanto huomioiden.

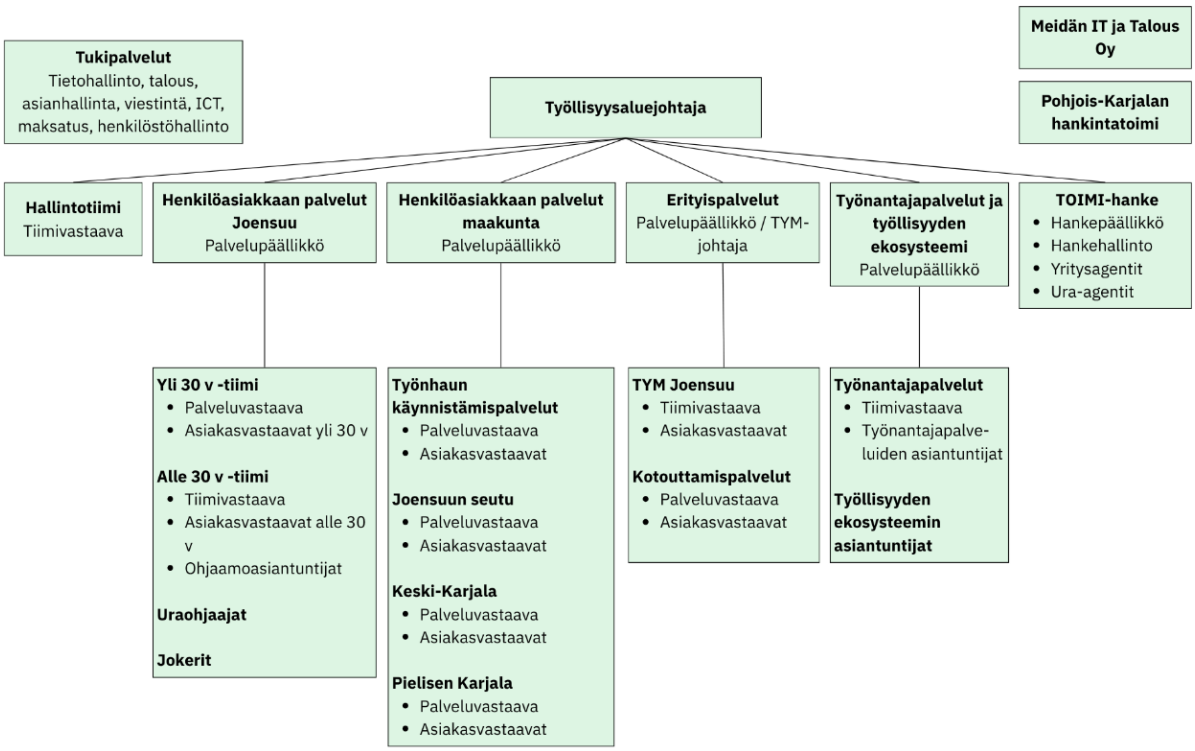
Työllisyysalueen palvelut järjestetään neljällä vastuualueella: henkilöasiakkaan palvelut Joensuu, henkilöasiakkaan palvelut maakunta, henkilöasiakkaan erityispalvelut sekä työnantajapalvelut ja työllisyyden ekosysteemi. Henkilöasiakkaan palvelut maakunta -vastuualueelle sijoittuvat Joensuun seudun, Keski-Karjalan ja Pielisen Karjalan palvelualueet sekä maakunnallinen työnhaun käynnistymispalvelu.

Jokaisella vastuualueella on oma palvelupäällikkönsä, joka vastaa alueensa toiminnasta työllisyysalueen tavoitteiden mukaisesti työllisyysaluejohtajan alaisuudessa. Palvelupäälliköiden alaisuudessa työskentelevät palveluvastaavat toimivat lähiesihenkilöinä omien tiimiensä vetäjinä. Pienemmissä tiimeissä toimii tiiminvetäjä, joka vastaa oman tiiminsä operatiivisesta toiminnasta ja tukee tiimin jäsenten päivittäisiä tehtäviä, mutta ilman hallinnollista esihenkilövastuuta. Maakunnallinen hallintotiimi sijoittuu työllisyysalueen johtajan alaisuuteen.

Asiakaspalvelujen lisäksi työllisyysalue vastaa työllisyyden ekosysteemin hallinnoinnista. Työllisyyspalvelujen tukipalvelut kuten ICT-, henkilöstö- ja taloushallintoon liittyvät palvelut toteutetaan ensisijaisesti Joensuun kaupungin käytäntöjen mukaisesti joko kaupungin sisäisenä toimintana tai ostopalveluina. Tukipalveluita toteutetaan myös työllisyysalueen sisäisesti, mikäli ne vaativat substanssituntemusta ja läsnäoloa lähellä palvelualueita.

Työllisyyden palvelukokonaisuus syntyy yhdistämällä työllisyysalueen lakisääteisiä palveluita sekä työllisyyden ekosysteemin, erityisesti kuntien tuottamia työllisyys- ja elinvoimapalveluita. Kuntien vapaaehtoiset palvelut edesauttavat työllisyyden ja elinvoiman edistämiseen liittyvien tavoitteiden saavutettavuutta. Kunnan työllisyyttä ja elinvoimaa edistäviä palveluja voivat olla esimerkiksi työhönvalmennus, uravalmennus, työkykykoordinaattorin palvelut, työpajatoiminta, työllistäminen ja työllistämiseen liittyvät avustukset, rekrytointi, kaavoitus, toimitilat, yritysneuvonta, investoinnit ja kansainvälistyminen. Kunnat voivat järjestää palveluita itse tai hankkia niitä ostopalveluina. Kuntien työllisyys- ja elinvoimapalvelujen määrässä ja toteutustavoissa on eroja.

## Kaavio: Pohjois-Karjalan työllisyysalueen organisaatio



Vuoden 2027 aikana työllisyysalue järjestää toimintaansa vaikuttavammaksi kehittämällä hallintoa asiakasprosessien mukaisesti. Muutoksen tavoitteena on edistää asiakkaan palvelupolkujen sujuvuutta ja selkeyttää asiakastyötä. Uudistukseen liittyy olennaisesti tiedolla johtamisen kehittäminen ja toimintaa ohjaavien mittarien päivittäminen. Tavoitteena on, että uudistettuun toimintamalliin ja prosessijohtamiseen siirrytään syksyllä 2027.

### 2.2.1. Hallintotiimi

Maakunnallinen hallintotiimi vastaa muun muassa työllistämisen taloudellisten tukien päätösvalmistelusta, työttömyysturvaneuvonnasta, keskitettyjen päätösten ja lausuntojen laatimisesta sekä kanteluihin, valituksiin ja oikaisuvaatimuksiin liittyvistä vastineista ja päätöksistä. Maakunnallisen hallintotiimin vastuisiin kuuluvat työturvallisuuteen liittyvät asiat, asiakirjojen säilytyksestä ja arkistoinnista huolehtiminen sekä saapuvan organisaatiosähköpostin käsittely.

### 2.2.2. Henkilöasiakkaan palvelut Joensuu ja maakunta

Henkilöasiakkaiden palvelut Joensuu -vastuualueelle sijoittuvat yli 30-v. tiimin palveluvastaava ja alle 30-v. tiimin tiimivastaava sekä henkilöasiakaspalvelun asiakasvastaavat. Lisäksi alueelle sijoittuvat uraohjaajat, Ohjaamo-asiantuntijat sekä työllisyysalueen henkilöasiakastyötä tekevien asiakasvastaavien sijaiset eli niin kutsutut "jokerit", jotka kaikki toimivat maakunnallisesti.

Vuonna 2027 käynnistetään tehostarttipalvelu. Palveluun ohjataan työnhaun käynnistymispalveluista kolmen kuukauden ajalle yli 30-vuotiaita joensuulaisia työnhakijoita, joiden ensisijainen tavoite on työllistyä avoimille työmarkkinoille suoraan eikä heillä työnhaun alkaessa ole vielä tiedossa ratkaisua (esimerkiksi työn, yrittäjyyden tai opintojen alkaminen) seuraavien kolmen kuukauden aikana. Tehostarttipalvelun aikana asiakkaalle tarjotaan tehostetusti työmahdollisuuksia sekä omatoimista työnhakua tukevia ja edistäviä palveluja.

Henkilöasiakkaiden palvelut maakunta -vastuualue kattaa Joensuun seudun, Keski-Karjalan ja Pielisen Karjalan palvelualueiden palveluvastaavat sekä näiden alueiden henkilöasiakaspalvelun ja TYM-palveluiden eli työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakasvastaavat. Lisäksi palvelualueilla toimii kotoutumista edistävien palveluiden, työnantajapalveluiden sekä työllisyyden ekosysteemin asiakasvastaavia ja asiantuntijoita.

Maakunnallisten työnhaun käynnistymispalvelujen palveluvastaava ja asiakasvastaavat sijoittuvat Henkilöasiakkaiden palvelut maakunta -vastuualueelle. He vastaavat Pohjois-Karjalan työllisyysalueen henkilöasiakkaiden alkuvaiheen palveluista, muun muassa työttömyysturvan selvittämisestä sekä jatkoasioinnin varmistamisesta. Työnhaun käynnistymispalvelut tarjoavat asiakaspalvelua Joensuun palvelupisteen aulassa sekä maakunnallista puhelinpalvelua henkilöasiakkaille.

### 2.2.3. Erityispalvelut

Erityispalveluihin kuuluvat Joensuun työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYM) palvelupäällikkö, tiimivastaava, asiakasvastaavat ja psykologi. Erityispalveluiden palvelupäällikkö toimii samalla TYM-johtajana ja vastaa TYM-palveluiden maakunnallisesta koordinoinnista ja kehittämisestä.

Erityispalveluihin sijoittuvat myös kotoutumista edistävien palveluiden palveluvastaava ja asiakastyön asiakasvastaavat.

### 2.2.4. Työnantajapalvelut ja työllisyyden ekosysteemi

Työnantajapalveluita ja työllisyyden ekosysteemiä johtaa palvelupäällikkö. Työnantajapalveluihin sijoittuvat työnantajapalveluiden tiimivastaava ja asiantuntijat. Asiantuntijoiden tehtäviin kuuluvat työpaikkailmoitusten vastaanottaminen ja muokkaaminen sekä julkisten ja ei-julkisten työpaikkojen täyttymisen edistäminen ja työnvälitys. Lisäksi asiantuntijat ohjaavat ja neuvovat työnantaja-asiakkaita rekrytointiin liittyvissä kysymyksissä sekä valmistelevat starttirahapäätöksiä.

Työnantajapalvelut vastaavat myös yritysten muutosturvaan liittyvistä palveluista sekä työnantajien että työntekijöiden osalta. Lisäksi työnantajapalveluiden tehtäväkokonaisuuteen kuuluvat kansainväliseen työvoimaan liittyvät palvelut ja EURES-neuvonta.

Työllisyyden ekosysteemin asiantuntijat vastaavat alueen työllistymistä edistävien koulutusten, valmennuspalveluiden sekä yhteishankintakoulutusten suunnittelusta, kehittämisestä ja hankinnasta. Yhteishankintakoulutuksiin sisältyvät muun muassa työssä oleville suunnatut koulutukset ja rekrytointikoulutukset. Asiantuntijat koordinoivat palveluiden toteutusta ja yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Palveluiden hankinnan lähtökohtana ovat työnantajien tarpeet osaavaan työvoimaan liittyen. Ekosysteemiasiantuntijat vastaavat myös yli 55-vuotiaiden laajennettuun muutosturvaan liittyvistä koulutushankinnoista.

Yrittäjyysvalmentajat ohjaavat ja sparraavat yrittäjyydestä kiinnostuneita henkilöitä yritysideoiden kehittämisessä sekä yrittäjyyden mahdollisuuksien arvioinnissa.

Ekosysteemiasiantuntija koordinoi työllisyysalueen yhteistyötä oppilaitosten ja järjestöjen kanssa sekä vastaa ekosysteemin palvelumallin käytännön toteutuksen koordinoinnista. Tavoitteena on vahvistaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja rakentaa palveluista toimiva kokonaisuus, joka tukee alueen osaavan työvoiman saatavuutta, työllistymistä ja elinvoimaa.

### 2.2.5. Kuntien ja työllisyysalueen viranhaltijayhteistyö

Työllisyysalueelle perustettu kuntien yhteistyöryhmä koostuu pääasiassa kuntien työllisyyden substanssiasiantuntijoista (kuntakoordinaatiosta vastaavat henkilöt) ja työllisyysalueen henkilöstöstä. Kuntien yhteistyöryhmä toimii tiedonvaihtokanavana, ylläpitää kuntien välistä yhteistyötä, edistää työllisyysalueen lakisääteisten TE-palvelujen ja kuntien vapaaehtoisten työllisyys- ja elinvoimapalvelujen yhteensovittamista sekä käsittelee kuntien palvelupisteiden toimintaan liittyviä ajankohtaisasioista. Työllisyysalue voi konsultoida työryhmää esimerkiksi

työllisyysalueen asiavalmistelussa sekä osallistaa jäseniä toiminnan seurantaan ja kehittämiseen liittyvissä asioissa. Myös työryhmän kuntajäsenet voivat tuoda teemoja työryhmän käsiteltäväksi. Työllisyysalueen asioita käsitellään säännöllisesti muissakin kuntien välisissä yhteistyöryhmissä ja -kokouksissa kuten kuntajohtajien ja talousjohtajien kokouksissa.

Työllisyysalue koostaa ja ylläpitää tietoja kuntien lakisääteisiä työvoimapalveluja täydentävistä palveluista. Tiedot ovat sekä työllisyysalueen että kuntien työllisyys- ja elinvoimapalvelujen henkilöstön käytettävissä yhteisellä alustalla. Työllisyysalue perehdyttää kuntien työllisyys- ja elinvoimapalvelujen henkilöstön palvelualueittain työllisyysalueen lakisääteisten palvelujen sisältöön ja asiakkaiden palveluihin ohjaamiseen. Kunnat perehdyttävät työllisyysalueen henkilöstöä kuntien tarjoamiin työllisyys- ja elinvoimapalveluihin, ostopalvelumahdollisuuksiin, mahdollisiin palkkioihin ja avustuksiin sekä tekevät yhteiset prosessiohjeet kuntien palveluihin ohjaamisesta.

## 2.3. Sopimukset

Työllisyysalueen toiminta perustuu Pohjois-Karjalan kuntien väliseen järjestämisvastuusopimukseen, jossa sovitaan laissa työvoimapalvelujen järjestämisestä (380/2023) tarkoitettujen julkisten työvoimapalvelujen järjestämisestä Pohjois-Karjalan kunnissa. Sopimuksessa määritetään Pohjois-Karjalan työllisyysalueen hallinto, talous, henkilöstö, toimitilat ja välineistö sekä sovitaan palvelukokonaisuudesta ja sen kehittämisestä.

Järjestämisvastuusopimuksen lisäksi työllisyysalueen toimintaa ohjaa kuntien ja verkostokumppaneiden välinen yhteistyösopimus Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemistä. Ekosysteemi on yhteistyörakenne, joka yhteensovittaa eri toimijoiden palveluita asiakaslähtöisesti sekä kehittää maakunnallista työllisyyttä edistävää toimintaa.

Työllisyysalueen tekemien hankintojen valmistelusta ja sopimuksista vastaa Pohjois-Karjalan hankintatoimi kilpailuttamiensa suurten hankintojen osalta.

Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamallia ohjaa työllisyysalueen, hyvinvointialueen ja Kelan yhteistyösopimus.

Nuorten monialaisen yhteispalvelun järjestämisestä Pohjois-Karjalan työllisyysalueella on sovittu kuntien ja Joensuun kaupungin/työllisyysalueen välisessä yhteistyösopimuksessa.

Työllisyysalueella ja koulutuskuntayhtymä Riverialla on omistajaohjaukseen perustuva puitesopimus.

Työllisyysalueella on mahdollisuus tehdä erillisiä sopimuksia muiden työllisyysalueiden kanssa esimerkiksi äkillisissä rakennemuutostilanteissa.

## 2.4. Henkilöstö

Työllisyysalueen henkilöstöhallinnossa noudatetaan vastuukunnan henkilöstöpolitiikkaa ja työllisyysalueen palvelusuunnitelmaa. Työllisyysalueen henkilöstön tehtäviä sovitetaan yhteen kunkin sopijapuolen muun työllisyyttä edistävän palvelutarjonnan kanssa. Kunnat koordinoivat

toimipisteiden arjen työtä yhteistyössä työllisyysalueen esihenkilöiden kanssa muun muassa etätyöhön, lomiin, poissaoloihin ja tiimipalavereihin liittyvissä asioissa.

### 2.4.1. Henkilöresurssit

Työllisyysalueen talousarvio ja henkilöstömäärä vahvistetaan vuosittain. Vuoden 2027 talousarvioon on työllisyysalueelle budjetoitu 168,5 henkilötyövuotta, ja lisäksi tukipalveluista kohdentuu työllisyysalueelle henkilöstöresurssia noin 7 htv.

Työllisyysalueelle perustetaan kolme määräaikaista asiakasvastaavan virkaa (3 htv), joista kaksi sijoittuu tehostarttipalveluun ja yksi maakunnalliseen alkupalveluun. Ekosysteemipalveluihin perustetaan asiantuntija, digitaaliset palvelut -toimi (1 htv). Tämän lisäksi perustetaan yksi palvelupäällikön virka (1 htv) ja lisätään hallintotiimiin 0,5 htv asiantuntijan virkaan (työnantajan taloudelliset tuet).

### 2.4.2. Sijoittuminen

Henkilöstö jakaantuu Joensuun, Joensuun seudun, Keski-Karjalan sekä Pielisen Karjalan alueellisiin palvelupisteisiin. Henkilöresurssit jaetaan valtionosuuskriteereiden ja asiakastarpeiden mukaisesti. Henkilöstön sijoituspaikka määritellään vuosittain palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä. Asiakastyötä tekevä henkilöstö voi tilapäisesti sijaistaa toisiaan kuntarajojen yli, mikäli jokeriresurssia ei ole käytettävissä.

Henkilöasiakkaan palveluissa henkilöstö sijoittuu palvelualueille ja kuntiin toteuttamaan lähipalvelua. Myös osa erityispalveluiden ja työnantajapalveluiden henkilöstöstä sijoittuu kuntiin. Kunnassa työskentelevän henkilön työpanos voi kohdistua työllisyys- tai palvelualueen sisällä myös muihin kuntiin. Keskitetysti hoidetuista palveluista kuten hallinto- ja työnhaun käynnistymispalveluista sekä ekosysteemin hallinnon palveluista kohdennetaan henkilötyövuosiresursseja myös kuntiin.

Tukipalvelut sijoittuvat pääosin Joensuun kaupungin konsernipalveluihin.

### 2.4.3. Työhyvinvointi

Työllisyysalue maksaa työllisyysalueen järjestämän työhyvinvointitoiminnan. Työllisyysalueen henkilöstö, joka työskentelee kunnan palvelupisteillä, saa osallistua kunnan järjestämään tyhy-toimintaan, kun asiasta sovitaan palvelualueen esihenkilön kanssa. Henkilön työskentelypaikasta riippumatta työllisyysalue varaa tyhy-rahaa Joensuun kaupungin henkilöstöyksikön linjauksen mukaisesti.

Työllisyysalue järjestää ryhmämuotoista työnohjausta vaativassa henkilöasiakastyössä työskentelevälle henkilöstölle.

# 3. Taloudelliset voimavarat ja kustannusten jakautuminen

Työllisyysalueen muodostavat kunnat vastaavat lakisääteisten TE-palvelujen hoitamisesta aiheutuvista kustannuksista järjestämisvastuusopimuksessa sovitun kustannustenjaon mukaisesti. Talousarvion suuruus määräytyy pitkälti kuntien valtionosuuden perusteella. Vuonna 2027 työllisyysalueen talousarvio on 19,86 M€.

Työllisyysalueen kustannukset jaetaan kunnille osittain voimassa olevien kunnille siirtyvien TE-palvelujen järjestämiseksi osoitettujen valtionosuuskriteerien mukaisesti ja osittain aiheuttamisperusteisesti.

Aiheuttamisperusteisesti jaetaan ostopalveluiden, palkkatuen, starttirahojen, harkinnanvaraisten kulukorvausten, yli 55-vuotiaiden työllistämistuen, työolosuhteiden järjestelytuen sekä matka- ja yöpymiskustannusten korvausten suorat kustannukset, ja ne laskutetaan kunnittain toteuman perusteella. Lisäksi aiheuttamisperusteisesti jaetaan vapaaehtoiset tuet kuten työllistämislisä. Työllistämislisän kehittämistyön tavoitteena on työmarkkinoille siirtymien kautta vaikuttaa myös työttömyyden kustannuksiin.

Muut kustannukset jaetaan valtionosuuskriteerien mukaisesti. Prosenttiosuudet tarkistetaan vuosittaisen talousarvion laatimisen yhteydessä uusimman käytettävissä olevan tiedon mukaisesti.

Joensuun kaupunki vastaa työllisyysalueen kirjanpidosta ja talouden hoidosta. Työllisyysalueen talousarvio laaditaan talousarviovuotta edeltävänä vuotena vastuukunnan talousarvion vuosikellon ja periaatteiden mukaisesti. Talousarvio lähetetään kaikille kunnille lausunnoille ennen talousarvion hyväksymistä.

Työllisyysalueen kustannuksiin sisältyvät vain järjestämissopimuksessa mainittujen palvelujen järjestämisestä syntyvät kustannukset. Kunnat vastaavat itse tarjoamiensa työllisyyspalvelujen (ei-lakisääteisten) kustannuksista sekä kunnan työttömyysturvavastuusta eli työttömyysetuuksien rahoituksesta.

# 4. Palvelujen toteuttaminen

## 4.1. Toimi- ja palvelupisteet sekä kasvokkaiset lähipalvelut

Työllisyysalueen päätoimipiste sijaitsee Joensuussa. Työllisyysalue tarjoaa henkilöasiakkaan palveluita lähipalveluina työllisyysalueen jokaisen 13 kunnan palvelupisteessä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Henkilöasiakkaan peruspalveluissa henkilöstö jakaantuu Joensuun vastuualueeseen sekä Joensuun seudun, Keski-Karjalan ja Pielisen Karjalan palvelualueisiin. Henkilöasiakkaiden lähipalveluita koordinoidaan seutukunnittain. Henkilöstön sijoittumista tarkastetaan vuosittain työllisyysalueen palvelusuunnitelmassa.

Työllisyysalueen asiakas voi asioida tarpeensa mukaisesti myös kotikuntansa ulkopuolisessa palvelupisteessä. Asiakaspalvelun resursseja suunnataan todellisen käytön mukaisesti palvelusuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Työllisyysalueiden ylialueellisesta laskutuksesta (peruspalvelu ja ostopalvelut) sovitaan valtakunnallisesti työllisyysalueiden kesken.

Kuntiin sijoittuvien Luotsi-palvelupisteiden avoimen asiointiajan toteutus sovitaan paikkakuntakohtaisesti paikallisen tarpeen ja resurssin mukaisesti. Avoin asiointipalvelu toteutetaan Luotsi Pohjois-Karjalan viranomaispalvelujen henkilöstön toimesta. Kunta voi myös halutessaan hoitaa avoimen asioinnin tai osallistua siihen.

Henkilöasiakkaan lakisääteisen asiakaspalvelumallin mukaan alkuhaastattelu on järjestettävä pääsääntöisesti kasvokkain. Alkuhaastattelun toteuttaa asiakkaan vastuuvirkailija, ja se voidaan järjestää asiakkaan kotikunnassa, työllisyysalueen muussa kunnassa tai erikseen sovitusti etäyhteyksin. Työnhakukeskustelut ja täydentävät työnhakukeskustelut voidaan järjestää asiakkaan palvelutarpeen mukaan ja asiakkaan toiveita kuunnellen joko kasvokkain, puhelimitse tai videoyhteydellä.

Työllisyysalueen kunnat järjestävät asianmukaiset tilat ja muut olosuhteet ajanvarauksella tapahtuvan asiakaspalvelun toteuttamiseen. Asiakaspalvelumalliin sisältymättömiä palveluita kuten uraohjausta voidaan tarvittaessa järjestää kasvokkaisena lähipalveluna resurssitilanne huomioon ottaen siten, että työntekijä liikkuu paikan päälle asiakkaan kotikuntaan.

Työnantajan lakisääteisiä palveluita on mahdollista tarjota kasvokkaisina lähipalveluina käytettävissä olevat resurssit huomioiden. Työllisyyden ekosysteemin kehittämistoiminnan myötä työnantajan lakisääteisiä palveluita pyritään kokoamaan monikanavaisiin palvelupisteisiin yhdessä muiden toimijoiden tuottamien työnantajien palvelujen kanssa.

## 4.2. Sähköiset palvelut

Työllisyysalueen keskeisin sähköinen palvelualusta on valtakunnallinen Työmarkkinatori-verkkosivusto. Työmarkkinatorilla voivat asioida sekä henkilö- että työnantaja-asiakkaat. Henkilöasiakas voi esimerkiksi ilmoittautua työnhakijaksi, ilmoittaa muutoksesta työtilanteessa, hyväksyä suunnitelman, tarkistaa omat tietonsa, hakea työvoimakoulutukseen tai hakea starttirahaa sekä laatia työnhakuprofiilin. Työnantaja puolestaan voi esimerkiksi ilmoittaa

avoimesta työpaikasta tai työkokeilumahdollisuudesta, hakea palkkatukea ja tehdä palkkatuen maksatushakemuksen.

Työmarkkinatorin lisäksi asiakaspalvelussa käytetään sähköistä oppimisympäristöä ja palvelukarttatyökalua sekä työllisyyden ekosysteemin ja kuntien ylläpitämiä sähköisiä palveluita ja verkkoalustoja. Palveluja kehitetään työllisyysalueen omana toimintana ja ekosysteemin hankkeiden kautta siten, että esimerkiksi vapaaehtoisten palvelujen saatavuus paranee koko maakunnan laajuisesti.

## 4.3. Asiakasosallisuus

Työllisyysalueen henkilöasiakkailta kerätään palautetta palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta. Pääosin seuranta tapahtuu KEHA-keskuksen toteuttaman asiakastyytyväisyyskyselyn kautta. A-TMT-järjestelmästä (Asiantuntijan Työmarkkinatori) poimitaan automaattisesti kaikkien niiden henkilöasiakkaiden sähköpostiosoitteet, joilla on edeltävän viikon aikana ollut jokin seuraavista tapahtumista: alkuhaastattelu, työnhakukeskustelu, työnhaun päättyminen tai palvelun päättyminen. Nämä sähköpostiosoitteet lähetetään Webropol-kyselyjärjestelmään, josta asiakkaille lähetetään tyytyväisyyskysely.

KEHA-keskuksen tarkoituksena on jatkokehittää asiakastyytyväisyyskyselyjen integroimista suoraan A-TMT:lle prosessin sujuvoittamiseksi. Samassa yhteydessä tavoitteena on mahdollistaa työllisyysalueiden omien kysymysten lisääminen kyselylomakkeelle KEHA-keskuksen valtakunnallisten kysymysten rinnalle.

Työnantaja-asiakkaille kehitetään palautejärjestelmä vuoden 2027 aikana.

# 5. Henkilöasiakkaan palvelut

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä määrittää henkilöasiakkaan palveluprosessia. Palveluprosessiin kuuluvat alkuhaastattelu ja kolmen kuukauden välein toteutettavat työnhakukeskustelut, joissa asiakas ja asiakasvastaava päivittävät työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman, sekä täydentäviä työnhakukeskusteluja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Korvaavia suunnitelmia ovat kotoutumissuunnitelma ja monialainen työllistymissuunnitelma.

Henkilöasiakaspalvelussa hakijalähtöisellä työnvälityksellä tarkoitetaan asiakkaan neuvontaa työnhakemisessa, informointia työmarkkinoiden tilanteesta ja työnhakemisen kanavista sekä keskustelua työllistymisen tavoitteista sekä laaja-alaisesti työn tarjoamista asiakkaalle.

## 5.1. Työnhaun käynnistymispalvelut

Työnhaun käynnistymispalvelut järjestetään työllisyysalueella keskitetysti. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä työnhaun käynnistymisen jälkeen puhelimitse tai verkkopalveluna. Ensikontaktin yhteydessä asiakkaalta tarkistetaan ja kirjataan tiedot, annetaan työttömyysturvaa koskeva työvoimapoliittinen lausunto tai tehdään tarvittaessa selvityspyyntö.

Työnhakijalle kerrotaan työnhakuun liittyvistä seikoista, työnhaun voimassaolon edellytyksistä sekä tarvittaessa muutosturvasta. Työnhakijaa informoidaan hänen työnhakuaan ja työllistymistään edistävistä palveluista sekä työttömyysetuuden hakemisesta ja työttömyysetuuden saamisen keskeisistä työvoimapoliittisista edellytyksistä sekä opastetaan jatkoasiointi, joka tapahtuu asiakkaan omassa kunnassa, pääsääntöisesti työnhakijan peruspalveluissa. Palvelutarpeen mukaisesti asiakas voidaan ohjata työnhaun käynnistämispalveluista myös suoraan erityispalveluihin (työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli TYM tai kotoutumista edistävät palvelut). Nopea ja tehokas palvelutarpeeseen vastaava ohjaus edistää työllisyyttä.

## 5.2. Henkilöasiakkaan peruspalvelut

Henkilöasiakkaan peruspalvelut jakautuvat työllisyysalueella kahteen vastuualueeseen: Joensuu ja maakunta. Vastuualuetta johtaa palvelupäällikkö, ja asiakastyötä johtavat palveluvastaavat sekä tiimivastaava.

Henkilöasiakkaan peruspalvelut järjestetään neljällä palvelualueella: Joensuu, Joensuun seutu, Keski-Karjala ja Pielisen Karjala. Työnhaun käynnistymisen jälkeen asiakas ohjataan pääsääntöisesti työnhakija-asiakkaan peruspalveluun, jossa hänen palveluprosessistaan vastaa asiakasvastaava. Asiakkuus sijoittuu palvelualueella palvelutarpeen mukaisesti Työnvälitys ja osaamisen kehittäminen -palveluun tai tuetun työllistymisen palveluun. Joensuun palvelualueella asiakkuudet jakautuvat lisäksi yli ja alle 30-vuotiaiden palveluihin. Palvelut toteutetaan kasvokkain lähipalveluna tai puhelin- tai videovälitteisesti lain ja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Työllisyysalueen yhteiset jokerityöntekijät varmistavat palvelua ruuhka- ja sijaistamistilanteissa sekä tukevat vastuuvirkailijoita asiakastyössä.

Palveluprosessin aikana työnhakija-asiakas ohjataan tarvittaessa erityispalveluihin eli TYM-palveluun tai kotoutumista edistäviin palveluihin. Asiakkaan palveluprosessissa voidaan hyödyntää työllisyysalueen uraohjausta ja yrittäjyysvalmennusta, kunnan vapaaehtoisia työllisyyspalveluita sekä työllisyyden ekosysteemin palveluita.

Työnhakija, jolla on ajatuksia työuran muutoksesta, alan vaihdosta, uralla etenemisestä tai uudelleen kouluttautumisesta ja jolla on uraohjauksen tarve sekä valmius, ohjataan uraohjauksen palveluun tai ekosysteemin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin. Asiakkaan palveluprosessin vastuu säilyy työnhakijan palveluissa myös uraohjauksen ajan.

Työtön työnhakija, jonka työllistymisen esteenä ovat sellaiset työ- ja toimintakyvyn rajoitteet tai elämäntilanteen haasteet, jotka eivät ratkea yksinomaan viranomaisten välisellä konsultaatiolla ja muulla yhteistyöllä vaan edellyttävät monialaisten palvelujen yhteensovittamista, ohjataan TYM-palveluun. Työnhakija-asiakkaat, joilla on mahdollisuus ja tarve kotoutumissuunnitelmaan, ohjataan kotoutumista edistäviin palveluihin. Työnhakija-asiakkaan palveluprosessivastuu on TYM- tai kotoutumista edistävissä palveluissa kyseisen palvelutarpeen ajan. Jos erityispalvelun tarve päättyy, asiakkuus siirtyy työnhakijan peruspalveluihin.

Yrittäjyyttä suunnitteleva asiakas ohjataan yrittäjyysvalmentajalle asiakkaan palveluprosessivastuun säilyessä työnhakijan perus- tai erityispalveluissa.

Tarjottavista palveluista, palveluprosessista sekä työnhaun voimassaolon päättymisestä määritellään tarkemmin laissa työvoimapalvelujen järjestämisestä.

### 5.2.1. Uraohjaus

Uraohjauspalvelu on osa työnhakija-asiakkaan yhteisiä palveluja, ja se sijoittuu työllisyysalueella hallinnollisesti Joensuun henkilöasiakkaan peruspalveluihin.

Palvelu toteutetaan maakunnallisesti kasvokkaisina tapaamisina, puhelin- tai verkkopalveluna. Uraohjaus tarjoaa henkilöasiakkaille ohjausta heidän tukemisekseen ammatinvalinnassa, ammatillisessa kehittymisessä, työelämään sijoittumisessa ja elinikäisessä oppimisessa.

Uraohjaus on prosessinomainen palvelu, johon voi sisältyä yksilöllisiä tavoitteellisia ohjauskeskusteluja, välitehtäviä, erilaisia ohjauksen menetelmiä sekä koulutus- ja työkokeiluja. Uraohjaajat toimivat tarvittaessa osana asiakkaan verkostoa. Pääsääntöisesti tapaamiskertoja on 1–5, mutta asiakkaan palvelutarpeen ja uraohjaajan harkinnan mukaan asiakkuus voi olla pidempikin. Uraohjauksesta voidaan ohjata ekosysteemin muihin ohjauspalveluihin. Uraohjaajat tukevat koulutusvaihtoehtojen kartoittamisessa ja valinnassa myös asiakkaita, joilla on oikeus muutosturva 55+ -koulutukseen. Työnhakijan palveluprosessin vastuu jatkuu uraohjauspalvelun ajan työnhakijan peruspalveluissa, TYM-palvelussa tai kotoutumista edistävissä palveluissa.

## 5.3. Työnhakijan erityispalvelut

Erityispalveluiden vastuualue jakautuu kahteen vastuualueeseen: työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli (TYM) ja kotoutumista edistävät palvelut. Vastuualuetta

johtaa palvelupäällikkö/TYM-johtaja, ja asiakastyötä johtavat TYM-tiimivastaava sekä kotoutumista edistävien palvelujen palveluvastaava.

### 5.3.1. Nuorten työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteispalvelu

Nuorten työllistymistä edistävällä monialaisen tuen yhteispalvelulla (laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 381/2023 §16) tarkoitetaan nuorille tarjottavaa monialaista neuvontaa, ohjausta ja palveluja, joiden tarkoituksena on edistää nuorten opiskelumahdollisuuksia, työllistymistä, toimintavalmiuksia ja hyvinvointia.

Tieto nuorten palveluista löytyy palvelukarttatyökalusta, jota hyödynnetään kuntakohtaisilla Luotsi-palvelupisteillä ja Joensuun Ohjaamolla. Työllisyysalueen yhteisenä resurssina työskentelevät ohjaamoasiantuntijat (2 htv), jotka sijoittuvat fyysisesti Ohjaamo Joensuun toimitiloihin. Ohjaamoasiantuntijan tehtävän tarkoituksena on sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön tai koulutukseen matalan kynnyksen tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön avulla. Ohjaamoasiantuntijat toimivat työhön ja koulutukseen liittyvien palvelujen ja väylien erityisasiantuntijoina Pohjois-Karjalan työllisyysalueen nuorten työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalveluverkostossa monikanavaisesti.

Monialaisen yhteispalvelun järjestämisestä on tehty Joensuun kaupungin / Pohjois-Karjalan työllisyysalueen ja Pohjois-Karjalan työllisyysalueen kuntien kesken yhteistyösopimus, jossa määritellään tarkemmin mm. sopijaosapuolten tehtävät ja toiminnan tavoitteet. Palveluiden ja toiminnan yhteensovittamisesta vastaa palvelupäällikkö.

### 5.3.2. Työllisyyttä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli

Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamallin (TYM) mukaiset palvelut ovat osa työllisyysalueen erityispalveluja. Monialaisen tuen yhteistoimintamalli sovittaa yhteen työvoimaviranomaisen, hyvinvointialueen ja Kelan työvoimapalveluita, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä kuntoutuspalveluita. Toimintamallin tavoitteena on auttaa työtöntä asiakasta pääsemään työmarkkinoille tai muihin palvelutarpeen mukaisiin palveluihin sekä edistää asiakkaan työkykyisyyttä ja työllistymistä yksilöllisesti.

Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamallin asiakkuuteen ohjataan työttömät asiakkaat, joiden työllistymisen esteenä olevat työ- ja toimintakyvyn rajoitteet tai elämänhallinnan ongelmat eivät ratkea yksinomaan viranomaisten välisellä konsultaatiolla ja muulla yhteistyöllä vaan työllistymisen edistämiseksi tarvitaan intensiivistä ja pitkäkestoista useamman viranomaisen yhteensovitettua tukea ja monialaisten palvelujen yhteensovittamista. Asiakkaan ei tarvitse olla työnhakija.

Monialaista yhteistoimintamallia toteutetaan kasvokkaisena lähipalveluna jokaisessa Pohjois-Karjalan kunnassa työllisyysalueen ja kuntien työllisyyspalveluiden yhteisissä palvelupisteissä. Myös puhelin- tai videovälitteinen palvelu on mahdollinen lain ja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Työkyvyn tuen tiimit sijoittuvat osaksi monialaisen yhteistoimintamallin palvelukokonaisuutta. Tiimin palveluihin voi ohjautua työnhakija-asiakkaita myös muista palveluista. Työkyvyn tuen tiimiin jäseninä toimivat TYM-asiakasvastaava, työttömien terveydenhoitaja, Kelan työkykyneuvoja sekä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Tiimin työskentelyyn voi osallistua myös kunnan työllisyyspalvelujen työkykykoordinaattori, psykiatrinen sairaanhoitaja, psykologi ja lääkäri. Tiimien resursoinnista sovitaan erikseen eri palveluntarjoajien kesken.

TYM-palvelussa pilotoidaan vuonna 2027 psykologipalvelua. Psykologin asiakasryhmänä ovat koko maakunnan alueen TYM-asiakkaat, joiden työ- ja toimintakykyyn liittyvät haasteet aiheuttavat työllistymisen esteitä ja joissa psykologi voi auttaa, esimerkiksi jonkinlainen jumitilanne asiakkaan elämässä, useat palvelujen ja koulutusten keskeyttämiset, päätöksenteon vaikeus tai erilaiset neuropsykiatriset haasteet. Psykologi siirtyy TYM-tiimiin uraohjaajan tehtävästä.

### 5.3.3. Kotoutumista edistävät palvelut

Kotoutumista edistävät palvelut ovat osa työllisyysalueen yhteisiä työnhakijan erityispalveluja.

Kotoutumista edistävät palvelut on tarkoitettu kotoutumisajalla oleville työnhakija-asiakkaille. Työnhaun käynnistymispalvelut ohjaa kotoutumista edistäviin palveluihin työnhakija-asiakkaat, joilla on mahdollisuus ja tarve kotoutumissuunnitelmaan. Kotoutumissuunnitelma on laadittava kolmen vuoden sisällä ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisestä tai oleskeluoikeuden rekisteröinnistä. Kotoutumissuunnitelmien yhteenlaskettu kesto voi olla enintään kaksi vuotta. Enimmäiskestoa voidaan perustelluista syistä pidentää enintään kahdella vuodella.

Työllisyysalueen kotoutumista edistävät palvelut toimivat yhteistyössä ekosysteemin palvelujen kanssa. Yhteistyöstä kuntien maahanmuuttaja- ja asettautumispalvelujen kanssa sovitaan kuntakohtaisesti. Yhteistyötä kehitetään ja lisätään edelleen. Kotoasiakkaille suunnattuja kotoutumiskoulutuksia pyritään kehittämään enemmän työelämälähtöisiksi.

Kotoutumista edistäviä palveluita järjestetään jokaisessa työllisyysalueen kunnassa, ja ne toteutetaan kasvokkain lähipalveluna tai puhelin- tai videovälitteisesti lain ja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Palveluissa käytetään tarvittaessa tulkkauspalvelua.

## 5.4. Työllistymistä edistävät palvelut

Henkilöasiakkaalle tarjotaan palvelutarpeen mukaisesti työllisyysalueen ja työllisyyden ekosysteemin palveluja. Työllisyysalueen palvelut ovat pääsääntöisesti harkintaan perustuvia, ja niiden käyttöä ohjaa laki työvoimapalveluiden järjestämisestä.

Palvelujen käytöstä sovitaan asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelmassa tai korvaavassa suunnitelmassa. Työllisyysalueen palveluja voidaan tarjota budjetin raameissa.

Työllisyysalue tarjoaa henkilöasiakkaille valmennusta ammatinvalinta- ja urasuunnitelmien tukena (uravalmennus). Asiakas voidaan ohjata henkilöasiakkaan kokeiluun oppilaitokseen ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selvittämiseksi (koulutuskokeilu) tai työpaikalle ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selvittämiseksi tai työmarkkinoille paluun tukemiseksi

(työkokeilu). Henkilöasiakas, jolla on tarve ja mahdollisuus kotoutumissuunnitelmaan, voidaan asiakkuuden alussa ohjata asiantuntija-arviointiin kielitaitotason sekä tarvittaessa osaamisen ja palvelutarpeen määrittämistä varten.

Työvoimakoulutuksena järjestetään ammatillista osaamista ja valmiuksia lisäävää koulutusta, yrittäjävalmiuksia lisäävää koulutusta sekä kotoutumiskoulutusta. Lisäksi asiakkaille on tarjolla eri alojen tutkintoon tai tutkinnon osaan johtavaa opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamaa valtionosuusrahoitteista (VOS) työvoimakoulutusta, joka suunnitellaan yhteistyössä työllisyysalueen ja koulutuksen järjestäjien kanssa työmarkkinoiden kysyntää vastaavaksi.

Muutosturvakoulutuksella tuetaan työstään tuotannollisella tai taloudellisella perusteella irtisanottujen 55 vuotta täyttäneiden henkilöiden nopeaa uudelleen työllistymistä parantamalla heidän ammatillista osaamistaan tai yrittäjävalmiuksiaan. Koulutustarve ja -suunnitelma tarkentuvat asiakaskohtaisesti.

Kun työttömällä työnhakijalla on tarve koulutukselle ja koulutuksen arvioidaan parantavan merkittävästi hänen mahdollisuuksiaan työllistyä, opintoja voidaan tukea työttömyysetuudella. Asiakas voi suorittaa omaehtoisia opintoja työttömyysetuudella enintään kahden vuoden ajan. Harkinta ja päätös mahdollisuudesta tukea opintoja tehdään ennen niiden alkamista. Laki kotoutumisen edistämisestä määrittää mahdollisuutta tukea maahanmuuttajan omaehtoisia opintoja työttömyysetuudella.

Palkkatuki on työttömän työnhakijan työllistymisen edistämiseksi tarkoitettu tuki, jota voidaan myöntää työnantajalle palkkakustannuksiin. Palkkatuella tuetun työn tarkoituksena on edistää työttömän työnhakijan työllistymistä avoimille työmarkkinoille parantamalla hänen ammatillista osaamistaan. Palkkatuella edistetään myös alentuneesti työkykyisen sekä 60 vuotta täyttäneen pitkään työttömänä olleen mahdollisuuksia saada työtä ja osallistua työelämään.

Työnantajalle myönnetään työllistämistukea, jos hän palkkaa työsuhteeseen 55 vuotta täyttäneen työttömän työnhakijan, joka on ollut työttömänä vähintään 24 kuukautta tuen myöntämistä välittömästi edeltäneiden 28 kuukauden aikana.

Henkilöasiakkaalle, joka aloittaa päätoimisen yritystoiminnan tai laajentaa sivutoimisena harjoittamansa yritystoiminnan päätoimiseksi, voidaan myöntää starttirahaa. Raha turvaa yrittäjän toimeentulon yrittäjyyden alkuvaiheessa.

## 5.5. Kuntien palvelutuotanto henkilöasiakkaille

Kunnilla on merkittävä rooli työllisyysalueen ja työllisyyden ekosysteemin paikallisen palvelukokonaisuuden koordinoinnissa. Kunnat yhteensovittavat paikallisesti omia työllisyys- ja elinvoimapalvelujaan työllisyysalueen järjestämän ja tuottaman viranomaispalvelun sekä muun työllisyyden ekosysteemin tuottaman palvelutarjonnan kanssa siten, että toiminta on asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa.

Työllisyysalue etsii yhteistyön mahdollistavia ratkaisumalleja ja jatkaa kehittämiskokeiluja, joilla edistetään kynnyksetöntä asiakasohjausta työllisyysalueelta kuntien työllisyys- ja elinvoimapalveluihin sekä työvoimaviranomaisen käyttämien järjestelmien toimivaa yhteiskäyttömallia kuntien vapaaehtoisten työllisyys- ja elinvoimapalvelujen kanssa. Kuntien

vapaaehtoiset palvelut on tarkoitus saada näkyviksi palveluiksi valtion kehittämissä asiakas- ja seurantajärjestelmissä. Tavoitteena on luoda alueen yhteisillä toimintamalleilla sujuva ja vaikuttava asiakaspalvelupolku, karsia päällekkäistä työtä ja kehittää sujuva tietojenvaihtokäytäntö henkilö- ja työantaja-asiakkaiden palvelemiseksi. Työllisyysalueen edustajat edistävät aktiivisesti edellä mainittuja asioita valtakunnallisissa kehittämistyöryhmissä.

Kunnilla on mahdollisuus hankkia kuntalaisille lakisääteisiä työvoimapalveluja täydentäviä vapaaehtoisia palveluja ostopalveluna. Tarvittaessa työllisyysalue selkiyttää työllisyysalueen tarjoamien ja kuntien hankkimien ostopalvelujen yhteensovittamista ottaen huomioon alueiden ja asiakaskohderyhmien erilaisuuden.

# 6. Työnantaja-asiakkaan palvelut

Pohjois-Karjalan työllisyysalue palvelee työnantaja-asiakkaita työvoimapalveluiden järjestämisestä säädetyn lain mukaisesti. Työnantajapalveluiden asiantuntijat neuvovat työnantajia työllistämiseen liittyvissä asioissa koko työllisyysalueella monikanavaisesti ja keskitetysti. Monikanavaisuudella tarkoitetaan puhelimitse, sähköisesti sekä uusien teknologisten välineiden avulla tapahtuvaa neuvontaa ja ohjausta.

Työnantajapalveluiden asiantuntijat tukevat ja neuvovat työnantajia työpaikkailmoitusten laadinnassa, julkaisussa ja muuttamisessa Työmarkkinatori-sivustolle. Aloittavien yrittäjien neuvonta sekä starttirahahakemusten käsittely ja myöntäminen on osa työnantajapalveluiden tehtäväkokonaisuutta. Työnantajapalveluiden tehtävänä on myös tukea ja neuvoa sekä työnantajia että työntekijöitä muutosneuvottelutilanteissa. Työnantajapalvelut toteuttavat yhdessä työnantajan ja tämän työntekijöiden kanssa toimintamallia, jonka avulla pyritään edistämään irtisanotun, lomautetun tai määräaikaisesta työsuhteesta työttömäksi jäävän työntekijän mahdollisimman nopeaa uudelleen työllistymistä.

Työnantajapalveluiden henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä työllisyyden ekosysteemitoimijoiden kanssa osaavan työvoiman kysymyksiin liittyen esimerkiksi kehittämällä ketteriä työvoimakoulutuksia sekä muita palveluita ja valmennuksia.

## 6.1. Työnvälitys

Työnantajapalveluissa työskentelevien asiantuntijoiden päätehtävänä on työnvälitys, jonka avulla edistetään työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamista siten, että työllisyysalueella olevat avoimet työpaikat täyttyvät ja työtä hakevat saavat työtä nopeasti. Työnantajaa opastetaan ja neuvotaan työpaikan julkaisemiseen, muuttamiseen ja poistamiseen liittyvissä asioissa Työmarkkinatori-alustalla. Myös työkokeilupaikkojen ilmoittamiseen liittyvä ohjaus- ja neuvontatyö on osa tehtäväkokonaisuutta.

Työnantajapalveluiden tehtävänä on kartoittaa alueen työnantajien työvoima- ja osaamistarvetta sekä kehittää palveluita työpaikkojen täyttämiseksi. Työnvälitystyötä tehdään sekä kansallisesti että kansainvälisesti (EURES-toiminta). Työnvälitystyötä tehdään myös ekosysteemisesti. Työnantajapalvelut kehittävät työnvälitystyötä yhdessä ekosysteemitoimijoiden kanssa työpaikkojen täyttämiseksi ja työtä hakevien nopeasti työllistämiseksi.

Mikäli työnantaja ei halua tehtäväänsä julkisesti avoimeksi, tehtävän voi antaa täytettäväksi ns. ehdokasesittelymenettelyllä. Tällöin tehtävä ei tule avoimeksi julkisesti, vaan työllisyysalueen henkilöstö etsii työtä hakevista henkilöistä työnantajan osaamistarvetta vastaavia henkilöitä ja esittelee heitä työnantajalle yhdessä sovittavan määrän. Työnantajapalveluiden henkilöstö vastaa esittelypaikkojen vastaanottamisesta sekä prosessin laadukkaasta ja nopeasta hoitamisesta.

Pohjois-Karjalan työllisyysalueella työnvälitystyötä tehdään sekä työnantajapalveluissa että henkilöasiakaspalvelussa. Henkilöstö pyrkii nopeasti ja tehokkaasti auttamaan työnantajaa uuden työntekijän löytymisessä. Työnantajapalveluiden henkilöstö seuraa avoimia työpaikkoja koko työvoiman etsintäprosessin ajan ja tarjoaa työnantajalle tukea, neuvontaa ja palvelua, jotta

työnantaja löytää tarvitsemaansa työvoimaa mahdollisimman nopeasti. Työnantajapalveluiden henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä henkilöasiakkaan palveluiden henkilöstön kanssa työvoiman löytämiseksi.

Työnantaja-asiakasta opastetaan ja neuvotaan työllistämistä tukevien palveluiden käyttämisessä. Työnantajille tarjottavia lakisääteisiä palveluita ovat tieto- ja neuvontapalvelut, työnvälitys, yhteishankinta (rekrytointikoulutus ja työssä olevien koulutus) sekä muutosturva. Lisäksi työnantajalle maksetaan työllistämiseen liittyviä taloudellisia tukia. Työnantaja-asiakkaan palveluissa edistetään myös työnantajien valmiuksia työllistää eri taustoista tulevia työnhakijoita kuten maahanmuuttajia ja osatyökykyisiä.

Henkilöasiakaspalveluissa työnvälitys nähdään hakijalähtöisenä työnvälityksenä, ja työnvälityksen kokonaisuutta kehitetään yhteistyössä työnantajapalvelujen kanssa. Henkilöasiakaspalvelussa hakijalähtöisellä työnvälityksellä tarkoitetaan asiakkaan neuvontaa työnhakemisessa, informointia työmarkkinoiden tilanteesta ja työnhakemisen kanavista, keskustelua työllistymisen tavoitteista sekä laaja-alaisesti työn tarjoamista asiakkaalle. Asiakkaita informoidaan alueellisen ja ammatillisen liikkuvuuden mahdollisuuksista, työllistymistä edistävistä ja tukevista palveluista sekä kumppaneiden palveluista palvelutarpeen mukaisesti. Henkilöasiakkaiden omatoimisen työnhaun tueksi asetetaan työnhakuvelvoitteet palvelumallin mukaisesti.

Työnantajalle välitetään tietoa ekosysteemitoimijoiden palveluista, joista voi olla hyötyä työvoiman saatavuuteen liittyvissä kysymyksissä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työnantajamielikuvaan liittyvät palvelut tai harjoittelijoiden saatavuuteen liittyvät palvelut. Työnvälitystyön laadun varmistamiseksi työnantajilta kerätään palautetta, ja palvelua kehitetään saatujen palautteiden perusteella.

## 6.2. Työnantajapalveluiden palvelut

### 6.2.1. Työpaikan ja työkokeilupaikan ilmoittaminen, muutos ja poistaminen

Työnantajapalveluiden henkilöstö vastaa työnantajien ilmoittamien työpaikkailmoitusten ja työkokeilupaikkojen vastaanottamisesta Työmarkkinatori-alustalle sekä työpaikkojen täyttymisen seurannasta ja tiedottamisesta henkilöasiakaspalvelun henkilöstölle.

Jokaisella avoimella työpaikalla on vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä työnantajan suuntaan ja huolehtii prosessin sujuvuudesta. Yhteyshenkilön vastuulla on vastata, että työnantaja saa käyttöönsä tarkoitukseen sopivia palveluita, jotka mahdollistavat osaavan työvoiman saatavuuden. Tavoitteena on taata työnantaja-asiakkaalle mahdollisimman nopea ja laadukas palvelu osaavan työvoiman saamiseksi.

### 6.2.2. Starttirahan myöntäminen

Työllisyysalueella myönnetään starttirahaa henkilöille, joilla on riittävät valmiudet yritystoimintaan ja yritystoiminnalla on jatkuvan kannattavan toiminnan edellytykset. Kokonaisprosessi koostuu asiakkaiden neuvonnasta, starttirahapäätösten valmistelusta ja päätösten ratkaisusta. Starttirahan myöntämisen edellytysten tueksi saadaan työllisyysalueella

toimivilta kehittämisyhtiöiltä kannanotto kilpailutilanteesta ja yritystoiminnan kannattavuudesta. Starttirahan valmisteluprosessin toteuttamiseen varataan Pohjois-Karjalan alueella 1,5 htv:n resurssi, joka jakautuu eri palvelualueille.

### 6.2.3. Muutosturva

Muutosturva on valtakunnallinen, maksuton ja puolueeton neuvontaa, tietoa, ohjausta ja inhimillistä tukea antava toimintamalli henkilöstön irtisanomis- ja lomautustilanteisiin. Muutosturvan avulla pyritään varmistamaan niin työnantajan kuin työntekijän mahdollisimman sujuva siirtyminen muutoksesta eteenpäin.

Muutosturvaneuvonnan piiriin kuuluvat kaikki työnantajat. Henkilöasiakkaista muutosturvan piiriin kuuluvat tuotannollisista ja taloudellisista syistä irtisanotut sekä lomautetut työntekijät. Muutosturvapalvelun avulla kannustetaan työntekijää hakemaan uutta työtä ja ohjataan häntä tarvittaviin palveluihin jo irtisanomisaikana.

Muutosneuvottelut koskevat lakisääteistä yhteistoimintamenettelyä, jota käydään työnantajan ja työntekijöiden välillä ennen olennaisia muutoksia työsuhteissa. Muutosturvalain piiriin kuuluvan työnantajan tulee ilmoittaa muutosneuvottelujen aloittamisesta työllisyysalueelle ennen neuvottelujen aloittamista.

Laajennettu muutosturva 55 vuotta täyttäneille työntekijöille on tarkoitettu nopeuttamaan tuotannollisista tai taloudellisista syistä irtisanottujen 55 vuotta täyttäneiden henkilöiden uudelleen työllistymistä. Se sisältää oikeuden muutosturvarahaan, muutosturvakoulutukseen, pidennettyyn työllistymisvapaaseen sekä työllistymistä edistävään valmennukseen ja koulutukseen. Työllisyysalueella on varattu kahden uraohjaajan resurssia palvelemaan yli 55-vuotiaita, jotka ovat kiinnostuneita koulutuksesta. Kun kouluttautumissuunnitelma on laadittu asiakkaan kanssa, työllisyysalue hankkii ja kilpailuttaa yksilölliset koulutukset. Koulutusten lopullisista kustannuksista vastaa työllisyysrahasto.

Muutosturvapalveluun varataan työllisyysalueella 1 htv, joka jakautuu eri palvelualueille. Työnantajapalveluiden työnvälitys joustaa tilanteissa, joissa muutosturva vaatii enemmän resursseja.

Äkillisellä rakennemuutoksella tarkoitetaan tilannetta, jossa merkittävä työnantaja, alue tai toimiala vähentää lyhyessä ajassa suuren määrän työpaikkoja. Työllisyysalue vastaa osaltaan muutosturvan käytännön järjestelyistä, työntekijöiden neuvonnasta ja uudelleentyöllistymistä tukevista palveluista yhteistyössä yrityksen ja alueen muiden toimijoiden kanssa. Tilanteen hoitaminen perustuu tiiviiseen yhteistyöhön yritysten, kuntien, työllisyysalueen, koulutusorganisaatioiden, elinkeino- ja aluekehitystoimijoiden sekä valtionhallinnon välillä. Tavoitteena on ehkäistä alueen talouden heikkenemistä, tukea irtisanottujen nopeaa uudelleentyöllistymistä sekä edistää uusien työpaikkojen ja yritystoiminnan syntymistä.

### 6.2.4. EURES ja kansainvälisen työvoiman saatavuus

EURES Suomi on kansainvälinen rekrytointipalvelu, jonka avulla työnhakija voi etsiä työpaikan Euroopasta. Verkoston tavoitteena on löytää osaajat ja edistää työntekijöiden liikkuvuutta EU/ETA-alueella (EU-maat, Norja, Sveitsi ja Liechtenstein). Pohjois-Karjalan työllisyysalueella on varattu EURES-palvelun ja kansainvälisen työvoiman työllistymisen edistämisen toteuttamiseen 2 htv.

EURES- ja kansainvälisen työvoiman asiantuntijat tukevat yrityksiä työvoiman etsimisessä, auttavat työyhteisöjä monikulttuurisen työyhteisön kysymyksissä ja edistävät alueelle tulevan sekä alueella jo olevan kansainvälisen työvoiman sijoittumista yrityksiin. Asiantuntijat järjestävät yhteistyössä ekosysteemin toimijoiden kanssa tapahtumia, joissa työtä etsivät ja työnantajat voivat kohdata toisensa.

EURES-asiantuntijoiden tehtäviin kuuluu myös tukea Pohjois-Karjalasta Euroopan alueelle lähteviä työnhakijoita työpaikan löytämisessä kyseiseltä alueelta. Lisäksi asiantuntijat antavat tietoa alueen työnantajille ja työnhakijoille taloudellisista tukimuodoista EURES-toimintaan liittyen. He myös tukevat työnantajia EURES-verkoston järjestämiin rekrytointitilaisuuksiin osallistumisessa sopivassa kohdemaassa Euroopassa sekä Suomessa (esimerkiksi Finland Works).

## 6.3. Kuntien palvelutuotanto työnantaja-asiakkaille

Pohjois-Karjalan työllisyysalueen tehtävänä on omalta osaltaan vahvistaa alueen elinvoimaa ja varmistaa, että työnantajilla on saatavilla riittävästi osaavaa työvoimaa. Työllisyysalue hoitaa sille määrätyt lakisääteiset tehtävät.

Kunnat edistävät elinvoimaa omilla elinvoimapalveluillaan sekä yhteistyössä kehittämisyhtiöiden kanssa tehtyjen sopimusten kautta. Kunnat, työllisyysalue ja kehittämisyhtiöt toimivat tiiviissä yhteistyössä varmistaen, että toimenpiteet täydentävät toisiaan ja päällekkäisiltä toimilta vältytään.

# 7. Tukipalvelut

Työllisyysalueen tukipalvelut sijoittuvat Joensuun kaupungin konsernipalveluihin. Työllisyysalueen maksatuksen tehtävät hoidetaan osana kaupungin talouspalveluita, tietojärjestelmiin liittyvät tehtävät tietohallinnossa ja viestinnän tehtävät viestintä- ja tapahtumapalveluissa. Konsernipalvelut vastaavat myös muun muassa työllisyysalueen asiakirjahallinnosta, tietosuojasta, riskienhallinnasta sekä henkilöstöpalveluista.

## 7.1. Viestintä ja markkinointi

Pohjois-Karjalan työllisyysalueen viestintää toteutetaan avoimesti, ennakoivasti ja vuorovaikutteisesti koko maakunnan alueella. Viestinnän tehtävä on rakentaa työllisyyspalveluista mielikuvaa helposti lähestyttävänä, asiantuntevana ja tehokkaana palveluna, kertoa asiakkaille työllistymisen ja työllistämisen eri mahdollisuuksista, helpottaa työnhakijoiden ja työnantajien kohtaamista sekä huolehtia sujuvasta sisäisestä tiedonkulusta. Viestinnällä vaikutetaan toimintaympäristöön sekä sisäisesti että ulkoisesti ja vahvistetaan myönteistä suhtautumista työllisyyden hoitoon.

Pohjois-Karjalan työllisyysalueella viestintä on osa kaikkea toimintaa. Jokainen työllisyysalueen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa työyhteisöviestinnästä, työyhteisön ilmapiiristä sekä organisaation maineen rakentamisesta. Viestintä on päivittäistä kanssakäymistä asiakkaan ja työyhteisön kanssa.

Työllisyysalueen konserniviestintää johtaa työllisyysaluejohtaja, ja sen operatiivisesta toteutuksesta vastaa vastuukuntana toimivan Joensuun kaupungin viestinnän ja tapahtumapalveluiden yksikkö. Työllisyysalueen viestintä noudattaa Joensuun kaupungin viestintästrategiaa.

Työllisyysalueen palvelut ovat osa jokaisen kunnan palveluita ja toimivat yhdessä kuntien omien työllisyyspalveluiden kanssa. Kuntien ja työllisyysalueen viestintävelvoite on lakisääteinen ja perustuu muun muassa perustuslakiin, kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön. Kunnat ja työllisyysalue viestivät työllisyysasioista yhteistyössä.

Työllisyysalueen viestintää ja markkinointia tehdään sekä lakisääteisistä että vapaaehtoisista työllisyyspalveluista myös kuntien omat palvelut huomioiden. Viestinnän yksikkö vastaa viestinnän yleisten periaatteiden, viestintäohjeiden ja viestintäsuunnitelmien laatimisesta sekä omalta osaltaan viestinnän käytännön toteuttamisesta yhteistyössä työllisyysalueen työntekijöiden, kuntien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Työllisyysalueen keskeisimmät sähköiset palvelualustat ovat Luotsi Pohjois-Karjala -verkkosivusto sekä valtakunnallinen Työmarkkinatori-sivusto. Työllisyysalueella on sosiaalisen median kanavat Facebookissa, Instagramissa, Linkedinissä ja Youtubessa. Viestintä ja tapahtumamarkkinointi tapahtuu pääosin työllisyysalueen ja kuntien olemassa olevissa kanavissa sekä Työmarkkinatorilla.

Viestintää tehdään pääasiassa suomeksi ja selkosuomeksi. Tarvittaessa ja tapauskohtaisesti viestintää ja markkinointia toteutetaan myös muilla kielillä. Kriisiviestinnässä noudatetaan Joensuun kaupungin kriisiviestintäsuunnitelmaa.

Työllisyysalueen viestintää seurataan muun muassa mediaseurannan, käyttäjäkyselyiden, asiakaspalautteen sekä verkkosivujen ja sosiaalisen median analytiikan avulla.

## 7.2. Tietojärjestelmäpalvelut

Työllisyysalueen tietojärjestelmiin ja muihin ICT-ratkaisuihin liittyvä tuki sijoittuu Joensuun kaupungin tietohallintoon. Tietojärjestelmäasiantuntijoiden erikoisosaaminen niin ICT- kuin työllisyysalueen asioissa on tärkeä ratas koko työllisyysalueen toiminnan kannalta. Erikoisosaaminen näkyy sekä konkreettisessa tietotaidossa että eri sidosryhmien välisen kommunikoinnin mahdollistamisessa ja yhteisen ymmärryksen saavuttamisessa. Tietojärjestelmäasiantuntijat vastaavat järjestelmiin liittyvistä tuki-, perehdytys-, koordinointi- ja kehittämistehtävistä.

Tietojärjestelmäasiantuntijat toimivat yhteistyössä järjestelmiin liittyvien yhteistyötahojen kanssa. Keskeisimmät tahot ovat KEHA-keskus sekä Meidän IT ja Talous Oy (Meita). KEHA-keskus vastaa valtakunnallisten tietojärjestelmien kehittämisestä ja ylläpidosta sekä tietojärjestelmien opastajaverkoston toiminnan mahdollistamisesta. Meita tuottaa Pohjois-Karjalan kuntien omat IT-ratkaisut.

## 7.3. Talous ja maksatus

Työllisyysalueen myöntämien etuuksien maksatus sijoittuu Joensuun kaupungin taloushallinnon palveluihin. Maksatustiimi vastaa myönnettyjen palkkatukien, harkinnanvaraisten kulukorvausten, starttirahan, nuorten työllistymissetelin ja työllistämislisän maksamisesta.

Taloushallinnon palvelut toimivat myös talouden seurannan ja raportoinnin tukipalveluina ja valmistelevat muun muassa kuukausittaisen raportoinnin kuntiin.

## 7.4. Henkilöstöhallinto

Työllisyysalueen henkilöstöhallinnossa noudatetaan Joensuun kaupungin henkilöstöpolitiikkaa. Palvelussuhteissa, osaamisen kehittämisessä, työterveydessä ja työhyvinvoinnissa, henkilöstöeduissa ja muissa henkilöstöä koskevissa asioissa toimitaan henkilöstöpalvelujen linjausten mukaisesti. Työterveyshuollosta vastaa pääasiassa Mehiläinen.

Työllisyysalue tekee henkilöstöpalvelujen kanssa tiivistä yhteistyötä työllisyyden substanssialan ja maakunnallisesti toteutuvien palvelujen erityispiirteiden huomioimiseksi.

# 8. Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemi

Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemi on toimijoiden vapaaehtoisuuteen perustuva yhteistyörakenne, joka sovittaa asiakaslähtöisesti yhteen eri toimijoiden palveluita ja kehittää maakunnallista työllisyyttä edistävää toimintaa. Työllisyyden ekosysteemi tukee kuntia sovittamaan maakunnallisia työllisyyttä edistäviä palveluita paikalliselle tasolle. Ekosysteemin hallinnoinnista vastaa Joensuun kaupunki työllisyysalueen vastuukuntana.

Pohjois-Karjalan elinvoimaa sekä työnantajien ja työnhakijoiden kohtaantoa edistetään maakunnallisen ekosysteemiyhteistyön avulla. Ekosysteemi yhteensovittaa ja hyödyntää alueen resursseja sekä pyrkii vähentämään päällekkäistä työtä. Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemityötä ohjaavat keskeisten toimijoiden välinen ekosysteemisopimus, toimintamalli sekä kehittämisohjelma. Kehittämisohjelmassa kuvataan ekosysteemitoimijoiden yhdessä laatima visio, missio ja arvolupaus sekä yhteistyön tavoite vuoteen 2029 saakka.

## 8.1. Ekosysteemi yhteistyörakenteena




Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemi kokoaa yhteen tietoa Pohjois-Karjalan nykyisistä ja lähitulevaisuuden työvoima- ja osaamistarpeista sekä alueen työmahdollisuuksista. Tätä tietoa

hyödyntäen oppilaitoksissa kehitetään ja tarjotaan työnhakijoiden osaamista lisääviä koulutuksia ja palveluita työnantajien tarpeiden mukaisesti.

Työnhakijoiden tarvitessa laajempia palveluita merkittävimpiä ekosysteemin palveluntarjoajia ovat hyvinvointialue, Kela, kunnat ja järjestötoimijat. Ekosysteemin avulla palveluita sovitetaan yhteen asiakkaan tarpeen mukaisesti sekä edistetään esimerkiksi asiakkaan työ- ja toimintakykyä kohti avoimia työmarkkinoita.

Työnantaja-asiakkaiden palvelemisessa työllisyysalueen keskeisimpiä yhteistyökumppaneita ekosysteemissä ovat kuntien kehittämisyhtiöt, elinvoimakeskus, yrittäjäjärjestöt sekä oppilaitokset. Lakisääteisten palvelujen ja etuuksien myöntämisen lisäksi ekosysteemissä käydään tiivistä vuoropuhelua työnantajien kanssa tulevaisuuden työvoimatarpeiden kartoittamiseksi ja niihin vastaamiseksi.

Työnhakijalle ja työnantajalle suunnattuja ekosysteemin tuottamia palveluja pyritään keskittämään yhteisiin kuntakohtaisiin ja kynnyksettömiin palvelupisteisiin hyödyntämällä esimerkiksi ulkopuolista hankerahoitusta. Tavoitteena on, että asiakas saa tarpeensa mukaiset eri toimijoiden tuottamat palvelut monikanavaisesti.

## 8.2. Kehittämistoiminta

Maakunnallinen työllisyyden ekosysteemi perustaa elinvoimaa vahvistavan ja työllisyyttä edistävän kehittämistoimintansa yhteisille havainnoille kehittämisen tarpeista sekä yhteiselle kehittämistoiminnan suunnittelulle ja toteutukselle. Ekosysteemin käytännön työtä koordinoidaan ja kehitetään ekosysteemin työryhmissä, joita työllisyysalueella on kuusi: osaava työvoima, elinikäinen oppiminen, kansainvälinen työvoima, ekosysteemiset palvelut sekä välityömarkkinoiden kehittäminen. Lisäksi ekosysteemin kehittämiselle on oma työryhmä. Ekosysteemin kehittyessä ryhmien teemaa ja kokoonpanoa on tarkasteltu ja kehitetty edelleen.

Työllisyysalueen omaa toimintaa kehitetään sisäisten kehittämistoimintojen avulla. Kehittämistyössä hyödynnetään alueen toimijoiden tiedon tuotantoa sekä ennakointitietoa.

# 9. Hanketoiminta

## 9.1. Toimivat välityömarkkinat Pohjois-Karjalaan (TOIMI) -hanke

Maakunnallinen Toimivat välityömarkkinat Pohjois-Karjalaan (TOIMI) -hanke kehittää kaikissa kunnissa valmennusympäristöjä, jotka vastaavat paikallisen toimintaympäristön tarpeisiin. Kunnissa työskentelevät työvalmentajat, ura-agentit ja yritysagentit tiiviissä yhteistyössä työllisyyden ekosysteemin eri toimijoiden kanssa. Kehittämishankkeen aikana pilotoidaan erilaisia toimintamalleja, joiden tavoitteena on katkaista kohderyhmän passiivista työttömyyttä ja mahdollistaa jatkopolkuja kohti työelämää, opiskelua tai muuta passiivisen työttömyyden päättävää ratkaisua. Hankkeen kohderyhmään kuuluvat pitkäaikaistyöttömät, täsmätyökykyiset, maahanmuuttajat ja nuoret (18–30-vuotiaat).

Hankkeen tehtävänä on kehittää tuetun yrittäjyyden toimintamalli ja muodostaa kumppanuusverkosto työnantajista, joilla on valmius vastaanottaa kohderyhmään kuuluvia työntekijöitä. Tavoitteena on vahvistaa siirtymiä työmarkkinoille, mahdollistaa työssäoloehdon kertyminen ja vaikuttaa myös työttömyyden kustannuksiin.

### 9.1.1. Työllistämislisä

Uudenlaisen työnantajille suunnatun työllistämislisän kehittämistyö jatkuu osana alueellisen työllistymisen palvelukokonaisuuden ja välityömarkkinoiden toimintamallin kehittämistä. Työllistämislisä voidaan myöntää työnantajalle hankkeen kohderyhmään kuuluvan henkilön työllistämisen perusteella, kun työllistymiseen tarvitaan valmennuksellista tukea.

Työllistämislisän kuuden kuukauden jakson aikana asiakkaalle tarjotaan valmennusta ja tukea työn aloittamiseen ja työelämän arjen sujumiseen liittyen, seurataan työsuhteen etenemistä, tuetaan työelämävalmiuksia ja ratkaistaan mahdollisia työssä jatkamiseen liittyviä haasteita. Samalla rakennetaan jatkosuunnitelmaa kohti työllistämislisäjakson jälkeistä aikaa.

Työllistämislisää hyödynnetään muun muassa kuntien valmennuksellisissa työympäristöissä olevien asiakkaiden työelämään suuntaavien jatkopolkujen tukena. Tavoitteena on asiakkaan työn jatkuminen tai toiseen työhön, koulutukseen tai muulle tarkoituksenmukaiselle jatkopolulle siirtyminen.

## 9.2. Hankeyhteistyö

Työllisyysalue seuraa aktiivisesti ja hyödyntää hankekumppanuuksia, jotka tukevat alueen elinvoimaa ja lisäävät työvoiman työllistymistä. Työllisyysalue tekee tiivistä käytännön yhteistyötä

eri toimijoiden kanssa työllisyyttä edistävien hankerahoituksen saamiseksi ja hankkeiden käytännön toiminnan tukemiseksi. Keskeisiä yhteistyön muotoja ovat asiakasohjaus hankkeiden palveluihin sekä hankkeiden kehittämien toimintamallien kehittämiseen osallistuminen.

Merkittäviä yhteistyöhankkeita vuonna 2027 ovat hyvinvointialueen, oppilaitosten ja järjestöjen muun muassa NEET-nuoriin (ei työssä, opinnoissa tai harjoittelussa) kohdistuvat hankkeet.

# 10. Palveluhankinnat

Työllisyysalue suunnittelee, kehittää ja hankkii asiakkaiden tarpeiden mukaisia palveluja myös ostopalveluna työllisyysalueen budjetissa osoitettujen määrärahojen puitteissa. Palveluita kehitetään ja hankitaan työnantajien ja henkilöasiakkaiden kohtaamiseen liittyvän palvelutarpeen mukaisesti toimintavuoden aikana. Ostopalveluna hankittavia palveluja ovat esimerkiksi kotoutumiskoulutukset, valmennuspalvelut, yritysten kanssa yhteistyössä rahoitettavat työssä olevien koulutukset, uuden henkilöstön rekrytointikoulutukset sekä työvoimakoulutus. Lisäksi maahanmuuttajien tulkkipalvelut toteutetaan ostopalveluna.

Ostopalvelut sovitetaan yhteen muun palvelutarjonnan kanssa siten, ettei päällekkäisyyttä synny. Työllisyysalueen hankkimat palvelut ovat vaikuttavia ja kustannustehokkaita. Ostopalveluiden hankinnat toteutetaan yhteistyössä Pohjois-Karjalan hankintatoimen kanssa.

Työllisyysalue kerää aktiivisesti työnantajilta tulevaisuuden osaamistarpeita. Työllisyysalue hyödyntää omistajaohjaukseen perustuvaa yhteiskehittämisen mallia hyödyntämällä koulutuskuntayhtymä Riverian kanssa solmittua puitesopimusta. Työnantajilta kerättyä tietoa hyödynnetään myös Riverian valtionosuusrahoitteisen koulutuksen suunnittelussa.

# Liite 1: Henkilöstön sijoittuminen 1.1.2027 alkaen (175,5 htv)

## Joensuun palvelualue

### Joensuun palvelupiste 121,5 htv

Koskikatu 5/Torikatu 19, 80100 Joensuu

Joensuun palvelupisteeseen sijoittuu 121,5 henkilötyövuotta. Joensuun palvelualueen asiakastyötä tekevien henkilöiden lisäksi myös työllisyysalueen johto ja esihenkilöitä sekä suurin osa maakunnallisten palveluiden henkilöstöstä sijoittuu työllisyysalueen päätoimipaikkaan Joensuuhun.

| | |
|---|---|
| **Johto** | **6 htv** |
| Työllisyysaluejohtaja | 1 htv |
| Palvelupäällikkö | 5 htv |

| | |
|---|---|
| **Joensuu** | **66 htv** |
| Palveluvastaava | 1 htv |
| Tiimivastaava | 2 htv |
| Henkilöasiakkaan palvelut | 40 htv |
| TYM | 12 htv |
| Kotoutumista edistävät palvelut | 7 htv |
| Työnantajapalvelut | 4 htv |

| | |
|---|---|
| **Maakunnalliset palvelut** | **49,5 htv** |
| Palveluvastaava | 2 htv |
| Tiimivastaava | 1 htv |
| Maakunnallinen hallintotiimi | 8,7 htv |
| Työnhaun käynnistymispalvelut | 7,8 htv |
| Aula- ja puhelinpalvelu | 4 htv |
| Henkilöasiakkaan palvelut, jokerityö | 2 htv |
| Uraohjaus | 5 htv |
| Ohjaamo | 2 htv |
| Palveluiden hankinta ja hallinnointi | 6 htv |
| Yrittäjyysvalmentaja | 2 htv |
| Ekosysteemiasiantuntija | 1 htv |
| Digiasiantuntija | 1 htv |
| Tukipalvelut (maksatus, viestintä, ICT jne.) | 7 htv |

# Joensuun seudun palvelualue

## Heinäveden palvelupiste 1,2 htv

Virastokuja 4, 79700 Heinävesi

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 1,2 htv |

Heinävedelle sijoittuu yksi (1) henkilö. Henkilöasiakkaan palvelut hoidetaan osittain pendelöimällä Liperin palvelupisteestä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

## Ilomantsin palvelupiste 2 htv

Soihtulantie 7, 82900 Ilomantsi

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 2 htv |

Ilomantsiin sijoittuu kaksi (2) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

## Kontiolahden palvelupiste 7 htv

Keskuskatu 24, 81100 Kontiolahti

| | |
|---|---|
| Palveluvastaava Joensuun seutu | 1 htv |
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 6 htv |

Kontiolahteen sijoittuu seitsemän (7) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

## Liperin palvelupiste 6,8 htv

Ylämyllyntie 62b, 80400 Ylämylly ja Tehtaantie 8, 80400 Ylämylly

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 5,8 htv |
| Työnantajapalvelut | 1 htv |

Liperin palvelupisteelle sijoittuu myös Heinäveden asiakkuuksia hoitavia henkilöitä, yhteensä Liperiin sijoittuu seitsemän (7) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

## Outokummun palvelupiste 6 htv

Kuvernöörinkatu 1A, 83500 Outokumpu

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 4 htv |

| | |
|---|---|
| Kotoutumista edistävät palvelut | 1 htv |
| Työnantajapalvelut | 1 htv |

Outokumpuun sijoittuu kuusi (6) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

### Polvijärven palvelupiste 2 htv

Polvijärventie 22, 83700 Polvijärvi

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 2 htv |

Polvijärvelle sijoittuu kaksi (2) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

## Keski-Karjalan palvelualue

### Kiteen palvelupiste 9,5 htv

Kiteentie 9–11, 82500 Kitee

| | |
|---|---|
| Palveluvastaava Keski-Karjala | 1 htv |
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 5,5 htv |
| Kotoutumista edistävät palvelut | 1 htv |
| Tiimivastaava, työnantajapalvelut | 1 htv |
| Henkilöasiakkaan palvelut, jokerityö (maakunnallinen) | 1 htv |

Kiteen palvelupisteelle sijoittuu yhdeksän (9) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

### Rääkkylän palvelupiste 1,1 htv

Kinnulantie 1, 82300 Rääkkylä

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 1,1 htv |

Rääkkylään sijoittuu yksi (1) henkilö. TYM hoidetaan pendelöimällä Tohmajärven palvelupisteeltä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

### Tohmajärven palvelupiste 2,4 htv

Takkunurmentie 9, 82600 Tohmajärvi

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 2,4 htv |

Tohmajärvelle sijoittuu kolme (3) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

## Pielisen Karjalan palvelualue

### Juuan palvelupiste 2,3 htv

Poikolantie 1, 83900 Juuka

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 2,3 htv |

Juukaan sijoittuu kaksi (2) henkilöä. TYM hoidetaan pendelöimällä Nurmeksen palvelupisteestä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

### Lieksan palvelupiste 7 htv

Pielisentie 9, 81700 Lieksa

| | |
|---|---|
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 6 htv |
| Työnantajapalvelut | 1 htv |

Lieksaan sijoittuu seitsemän (7) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

### Nurmeksen palvelupiste 6,7 htv

Nurmeksenkatu 25, 75500 Nurmes.

| | |
|---|---|
| Palveluvastaava Pielisen Karjala | 1 htv |
| Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM | 4,7 htv |
| Yrittäjyysvalmentaja | 1 htv |

Nurmekseen sijoittuu seitsemän (7) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.