



Pohjois-Karjalan työllisyysalue

Palvelusuunnitelma 2025

Sisällysluettelo

1. Palvelusuunnitelma, työllisyysalueen tehtävät ja toiminnan tavoitteet	4
2. Työllisyysalueen hallinto	5
2.1. Vastuukunta ja yhteinen toimielin	5
2.2. Organisoituminen.....	5
Keskitetyt palvelut.....	6
Henkilöasiakkaan palvelut Joensuu ja maakunta.....	6
Erityispalvelut.....	7
Työnantajapalvelut ja työllisyyden ekosysteemi	7
2.3. Sopimukset.....	8
2.4. Henkilöstö	8
2.4.1. Henkilöresurssit.....	8
2.4.2. Sijoittuminen	8
3. Taloudelliset voimavarat ja kustannusten jakautuminen.....	14
4. Palvelujen toteuttaminen.....	14
4.1. Toimi- ja palvelupisteet sekä kasvokkaist lähipalvelut	14
4.2. Sähköiset palvelut	15
4.3. Asiakasosallisuus	15
5. Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut.....	16
5.1. Henkilöasiakkaan palvelut.....	16
5.1.1. Työhaun käynnistymispalvelut.....	16
5.1.2. Työnhakija-asiakkaan peruspalvelut	17
5.2. Työnantaja-asiakkaan palvelut.....	19
5.2.1. Työnvälitystyö Pohjois-Karjalan työllisyysalueella.....	20
5.2.2. Työpaikan ja työkoetilupaikan ilmoittaminen, muutos ja poistaminen.....	20
5.2.3. Starttirahan myöntäminen	22
5.2.4. Muutosturva.....	22
5.2.5. EURES ja kansainvälisen työvoiman saatavuus	23
5.2.6. Työnantajapalveluiden henkilöstöresurssit.....	24
5.3. Työnhakijan erityispalvelut	24
5.3.1. Nuorten työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteispalvelu	24
5.3.2. Työllisyyttä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli.....	25
5.3.3. Kotoutumista edistävät palvelut	28
5.3.4. Ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelu	29
5.3.5. Työllisyysalueen palveluja henkilöasiakkaalle.....	30

6. Tukipalvelut.....	31
6.1. Viestintä ja markkinointi	31
7. Maakunnallinen työllisyyden ekosysteemi.....	33
7.1. Ekosysteemi yhteistyörakenteena.....	33
7.2. Kuntien palvelutuotanto	34
7.3. Kehittämistoiminta.....	35
8. Palveluhankinnat.....	36

1. Palvelusuunnitelma, työllisyysalueen tehtävät ja toiminnan tavoitteet

Pohjois-Karjalan kuntien muodostama työllisyysalue vastaanottaa kunnalle 1.1.2025 siirtyvien julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen järjestämisvastuun. Tämän palvelusuunnitelman mukaisesti järjestetään Pohjois-Karjalan työllisyysalueen lakisääteiset palvelut vuoden 2025 alusta lähtien. Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan 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 julkisiin työvoimapalveluihin liittyvät hankintatehtävät sekä julkisiin työvoimapalveluihin liittyvät maksatustehtävät.

Työllisyysalueen toiminnan tavoitteena on Pohjois-Karjalan elinvoiman ja työllisyyden edistäminen, työttömyyden laskeminen erityisesti nuorten ja pitkäaikaistyöttömien osalta, maahanmuuttajien työllistymisen parantaminen sekä työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaannon tehostaminen. Työllisyysalueen palveluilla pyritään edistämään työnhakijoiden nopeaa työllistymistä, parantamaan työvoiman saatavuutta ja lisäämään työ- ja elinkeinopalvelujen tuottavuutta, vaikuttavuutta ja monipuolisuutta. Työllisyysalueen toiminta kiinnittyy osaksi laajempaa työllisyyden ekosysteemiä, joka yhdistää eri toimijoiden palvelut ja prosessit maakunnallisesti toimivaksi sekä asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi. Työllisyysalue koordinoi työllisyyden ekosysteemin toimijaverkoston yhteistyötä.

Työllisyysalueen toiminnalliset tavoitteet päivitetään vuosittain talousarviokäsittelyn yhteydessä. Vuoden 2025 tavoitteet ovat seuraavat:

Tavoite	Mittari
Lähipalvelujen ja kasvokkaisen asiakaspalvelun lisääminen työllisyysalueen kunnissa huomioiden eri asiakasryhmät	Alkuhaastatteluista 75 % ja työnhakukeskusteluista > 50 % toteutetaan kasvokkain Monialaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden palvelutarvearviointi on tehty 3 kk:n määräajassa
Maahanmuuttajien työllisyyden lisääminen yhdistämällä työvoimapalveluita ja kuntien kotouttamispalveluita (KOTO-lain uudistus)	Osaamis- ja kielitaitokartoituksissa hyödynnetään kaikkien työllisyysalueen kuntien maahanmuuttajapalvelujen tarjontaa. Odotusaika 80 %:lla kotoutumissuunnitelman laatimiseen < 30 vrk
Kohtaannon edistäminen tehostamalla työnvälitystä	Työpaikkojen täyttymisaika < 22 vrk Yrityskontaktien määrä > 2500 kpl

	Jokainen työllisyysalueella henkilöasiakaspalvelussa asiakastyötä tekevä tekee työtarjouksia, -tiedotteita ja/tai esittelyjä.
Työllisyyden ekosysteemin kehittäminen ja toimijoiden välisen yhteistyön lisääminen	Ekosysteemin kehittämisohjelma käynnistyy ja ryhmät työskentelevät yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.
Työllisyysalueen hankkimat työvoimakoulutukset ovat vaikuttavia	Työttömyys päättyy yli 50 %:lla koulutuksen suorittaneista 3 kk koulutuksen päättymisen jälkeen.
Työllisyysalueen ja kuntien yhteiset palvelupisteet toimivat kaikissa kunnissa	Toiminta on käynnistynyt työllisyysalueen kaikissa 13 kunnassa. Palvelupisteet sisältävät nuorten työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteispalvelut.

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 resurssoinnista 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](#).

2.1. 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. Laajennettuun johtotiimiin kuuluvat edellisten lisäksi palveluvastaavat ja tiimivastaavat. Laajennettu johtotiimi kokoontuu kerran kuukaudessa. 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 viidellä vastuualueella: keskitetyt palvelut, 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.

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 tiimensä operatiivisesta toiminnasta ja tukee tiimin jäsenten päivittäisiä tehtäviä, mutta ilman hallinnollista esihenkilövastuuta.

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.

Keskitetyt palvelut

Keskitettyihin palveluihin sijoittuvat maakunnallisen valmistelutiimin asiantuntijat sekä työnhaun käynnistymispalvelun ja aula- ja puhelinpalvelun tiimivastaava ja asiakasvastaavat. Maakunnallinen valmistelutiimi vastaa muun muassa palkkatukipäätösten valmistelusta, työttömyysturvaneuvonnasta, keskitettyjen päätösten ja lausuntojen laatimisesta sekä kanteluihin, valituksiin ja oikaisuvaatimuksiin liittyvistä vastineista ja päätöksistä. Tiimi hoitaa myös viranomaispuhelinpalvelua. Maakunnallinen työnhaun käynnistymispalvelu vastaa Pohjois-Karjalan työllisyysalueen henkilöasiakkaiden alkuvaiheen palveluista, asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista sekä heidän ohjaamisestaan työhön ja sopiviin palveluihin yhteistyössä vastuuvirkailijan kanssa.

Henkilöasiakkaan palvelut Joensuu ja maakunta

Henkilöasiakkaiden palvelut Joensuu -vastuualueelle sijoittuvat Joensuun palvelualueesta vastaava palveluvastaava ja tiimivastaava sekä henkilöasiakaspalvelun ja työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYM) asiakasvastaavat. Lisäksi alueelle sijoittuvat maakunnalliset uraohjaajat, Ohjaamo-asiantuntijat sekä työllisyysalueen henkilöasiakastyötä tekevien asiakasvastaavien sijaiset, eli niin kutsutut "jokerit".

Henkilöasiakkaiden palvelut maakunta -vastuualue kattaa Joensuun seudun, Keski-Karjalan ja Pielisen Karjalan palvelualueiden palveluvastaavat sekä näiden alueiden henkilöasiakaspalvelun ja TYM-palveluiden

asiakasvastaavat. Lisäksi palvelualueilla toimii kotouttamispalveluiden, työnantajapalveluiden sekä työllisyyden ekosysteemin asiakasvastaavia ja asiantuntijoita.

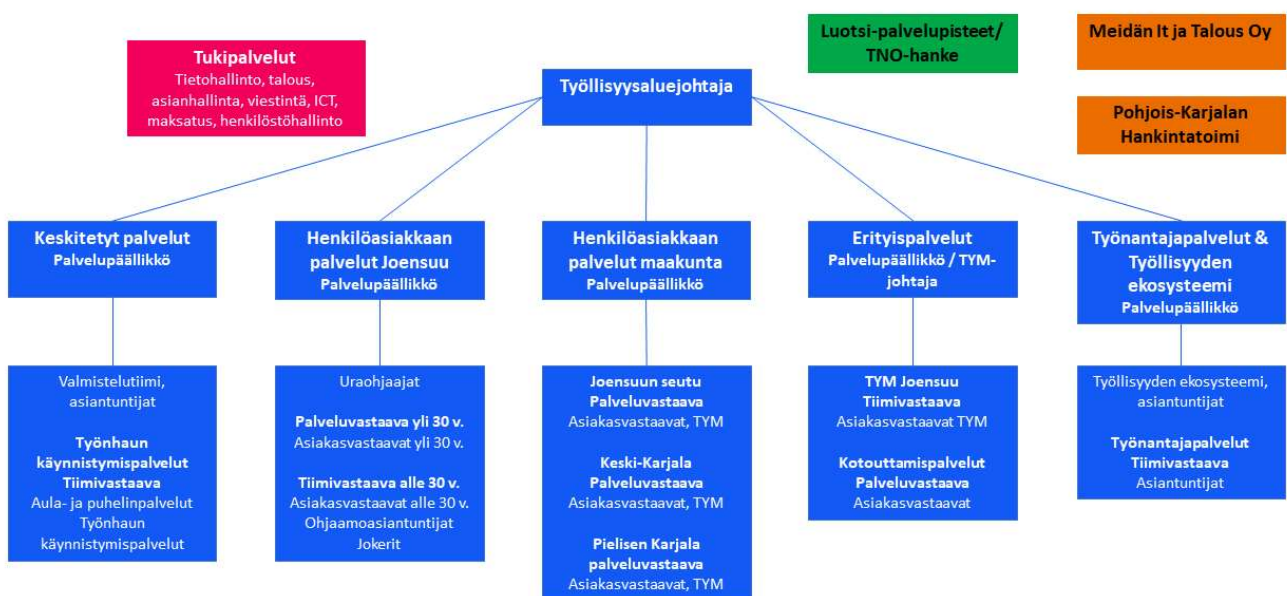
Erityispalvelut

Erityispalveluihin kuuluvat Joensuun työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYM) tiimivastaava ja asiakasvastaavat sekä TYM-palveluiden maakunnallinen koordinointi ja kehittäminen. Erityispalveluiden palvelupäällikkö toimii samalla TYM-johtajana ja vastaa TYM-verkoston toiminnan koordinoinnista ja kehittämisestä. Erityispalveluihin sijoittuu myös kotouttamispalveluiden palveluvastaava ja asiakastyön asiakasvastaavat.

Työnantajapalvelut ja työllisyyden ekosysteemi

Työnantajapalveluiden ja työllisyyden ekosysteemi vastuualueelle sijoittuvat työnantajapalveluiden tiimivastaava ja asiantuntijat sekä työllisyyden ekosysteemin asiantuntijat. Työllisyyden ekosysteemin asiantuntijat vastaavat muun muassa alueen työllistymistä edistävien koulutusten, valmennuspalveluiden ja yhteishankintakoulutusten suunnittelusta ja toteutuksesta, palveluhankinnoista sekä yrittäjyysvalmennuksesta. He myös koordinoivat yhteistyötä hyvinvointialueen, oppilaitosten ja järjestöjen kanssa sekä vastaavat työllisyysalueen ja ekosysteemin kehittämistyön koordinoinnista.

Pohjois-Karjalan työllisyysalueen käynnistämisen organisaatio



2.2. 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.

Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamallia ohjaa työllisyysalueen, hyvinvointialueen ja Kelan yhteistyösopimus. Nuorten monialaisesta yhteispalvelusta sovitaan TYM-sopimuksen liitteessä, sopijaosapuolina on edellisten lisäksi kunnat. Monialaisen tuen yhteistoimintamallilla ja nuorten monialaisella yhteispalvelulla on sopimustoimijoiden muodostama yhteinen johtoryhmä.

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

2.3. Henkilöstö

Henkilöstö siirtyy liikkeenluovutuksella valtiolta Joensuun kaupungin palvelukseen, joka toimii työllisyysalueen vastuukuntana. 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 tiimipalaveriin liittyvissä asioissa.

2.3.1. Henkilöresurssit

Työllisyysalueen talousarvio ja henkilöstömäärä vahvistetaan vuosittain. Työllisyysalueen aloittaessa toimintansa 1.1.2025 on talousarvio laadittu vastuukunnan talousarvion vuosikellon ja periaatteiden mukaisesti. Vuoden 2025 talousarvioon on budjetoitu 170 henkilötyövuotta. Koska TE-toimistosta, ELY-keskuksesta ja KEHA-keskuksesta siirtyvät 152 henkilöä eivät riitä kattamaan tätä henkilöstötarvetta, vastuukunta Joensuun kaupunki vastaa tarvittavista lisärekrutoinneista.

2.3.2. Sijoittuminen

Henkilöstö jakaantuu Joensuun, Joensuun seudun, Keski-Karjalan sekä Pielisen Karjalan alueellisiin toimipisteisiin. Henkilöresurssit jaetaan valtionosuuskriteereiden ja asiakasmäärien mukaisesti. Henkilöstön

sijoittuminen palvelualueille tapahtuu tulevan valtionosuuden jakoperusteella. Henkilöstön sijoituspaikka määritellään vuosittain palvelusuunnitelman tarkistamisen yhteydessä.

Henkilöasiakkaan palveluissa henkilöstö sijoittuu palvelualueille ja kuntiin toteuttamaan lähipalvelua. Osa erityispalveluiden ja työnantajapalveluiden henkilöstöstä sijoittuu myös kuntiin. Kunnassa työskentelevän henkilön työpanos voi kohdistua myös toisiin työllisyys- tai palvelualueen kuntiin. Keskitetysti hoidetuista palveluista, kuten valmistelu- ja työnhaun käynnistymispalveluista, kohdennetaan henkilötövuosiresursseja myös kuntiin. Tukipalvelut sijoittuvat pääosin Joensuun kaupungin konsernipalveluihin.

Henkilöstön n. 170 htv sijoittuminen 1.1.2025 alkaen:**JOENSUU PALVELUALUE****Joensuun palvelupiste 110,8 htv**

Koskikatu 5/Torikatu 19, 80100 Joensuu.

Joensuun toimipisteeseen sijoittuu 111 henkilöä. Joensuun palvelualueen asiakastyötä tekevien henkilöiden lisäksi myös työllisyysalueen johto ja esihenkilöitä sekä suurin osa keskitettyjen ja maakunnallisten palveluiden henkilöstöstä sijoittuu työllisyysalueen päätoimipaikkaan Joensuuhun.

Joensuu	63,8
Palvelupäällikkö	1 htv
Palveluvastaava	2 htv
Tiimivastaava	2 htv
Henkilöasiakkaan palvelut	34 htv
Henkilöasiakkaan palvelut, jokerityö*	1 htv
TYM	13,8 htv
Kotouttamispalvelut	6 htv
Työnantajapalvelut	4 htv
(*Jokerityö on henkilöasiakastyötä tekevien asiakasvastaavien sijaistamista.)	

Johto ja esihenkilöt	4 htv
Työllisyysaluejohtaja	1 htv
Palvelupäällikkö*	3 htv
(*maakunta, erityispalvelut ja työnantajapalvelut & työllisyyden ekosysteemi)	

Keskitetyt, maakunnalliset palvelut	43 htv
Palvelupäällikkö	1 htv
Tiimivastaava	1 htv
Maakunnallinen valmistelutiimi	7 htv
Työhaun käynnistymispalvelut	6 htv (1 htv sijoittuu Lieksaan)
Aula- ja puhelinpalvelu	3 htv
Uraohjaus	5 htv
Ohjaamo	2 htv
Työllisyyden ekosysteemi	10 htv
Tukipalvelut (ICT, viestintä, maksatus)	8 htv

JOENSUUN SEUDUN PALVELUALUE**Heinäveden palvelupiste 1,3 htv**

Kermanrannantie 7, 79700 Heinävesi.

Henkilöasiakkaan palvelut	1 htv
TYM	0,3 htv

Henkilöasiakkaan palvelut ja TYM hoidetaan pendelöimällä Liperin palvelupisteestä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

Ilomantsin palvelupiste 2 htv

Soihtulantie 7, 82900 Ilomantsi.

Henkilöasiakkaan palvelut	1,6 htv
TYM	0,4 htv

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

Kontiolahden palvelupiste 7,2 htv

Keskuskatu 8, 81100 Kontiolahti.

Palveluvastaava Joensuun seutu	1 htv
Henkilöasiakkaan palvelut	5 htv
TYM	1,2 htv

Kontiolahteen sijoittuu seitsemän (7) henkilöä, TYM:n 0,2 htv:tä hoidetaan Joensuun palvelupisteestä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

Liperin palvelupiste 6,7 htv

Ylämyllyntie 62b, 80400 Ylämylly.

Henkilöasiakkaan palvelut	4,7 htv
TYM	1 htv
Työnantajapalvelut	1 htv

Liperin palvelupisteelle sijoittuu myös Heinäveden asiakkuuksia hoitavia henkilöitä, yhteensä Liperiin sijoittuu kahdeksan (8) henkilöä. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

Outokummun palvelupiste 6 htv

Kuvernöörinkatu 1A, 83500 Outokumpu.

Henkilöasiakkaan palvelut	3 htv
TYM	1 htv
Kotouttamispalvelut	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	1,3 htv
TYM	0,7 htv

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

KESKI-KARJALAN PALVELUALUE**Kiteen palvelupiste 8,5 + 1 htv**

Kiteentie 9–11, 82500 Kitee.

Palveluvastaava Keski-Karjala	1 htv
Henkilöasiakkaan palvelut	4,4 htv
TYM	1,1 htv
Kotouttamispalvelut	1 htv
Työnantajapalvelut	1 htv

Henkilöasiakkaan palvelut, jokerityö*	1 htv (maakunnallinen)
---------------------------------------	------------------------

(*Jokerityö on henkilöasiakastyötä tekevien asiakasvastaavien sijaistamista.)

Kiteen palvelupisteelle sijoittuu yhdeksän (9) henkilöä. Henkilöasiakaspalvelun jokerityöstä Keski-Karjalan palvelualueelle suuntautuu n. 30 % ja Joensuun seudun palvelualueelle n. 70 %. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

Rääkkylän palvelupiste 1,1 htv

Kinnulantie 1, 82300 Rääkkylä.

Henkilöasiakkaan palvelut	0,8 htv
TYM	0,3 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

Järnefeltintie 1, 82600 Tohmajärvi.

Henkilöasiakkaan palvelut	1,8 htv
TYM	0,6 htv

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

PIELISEN KARJALAN PALVELUALUE**Juuan palvelupiste 2,6 htv**

Poikolantie 1, 83900 Juuka.

Henkilöasiakkaan palvelut	2,2 htv
TYM	0,4 htv

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

Lieksan palvelupiste 7,8 + 2 htv

Pielisentie 9, 81700 Lieksa.

Henkilöasiakkaan palvelut	5 htv
TYM	0,8 htv
Kotouttamispalvelut	1 htv
Työnantajapalvelut	1 htv
Työhaun käynnistymispalvelut	1 htv (keskitetyt palvelut)
Henkilöasiakkaan palvelut, jokerityö*	1 htv (maakunnallinen)
(*Jokerityö on henkilöasiakastyötä tekevien asiakasvastaavien sijaistamista.)	

Lieksaan sijoittuu kymmenen (10) henkilöä. Henkilöasiakaspalvelun jokerityöstä Pielisen Karjalan palvelualueelle suuntautuu n. 40 % ja Joensuun palvelualueelle n. 60 %. Muut palvelut hoidetaan joko palvelualueelta tai työllisyysalueen päätoimipaikasta käsin.

Nurmeksen palvelupiste 6,6 htv

Nurmeksenkatu 25, 75500 Nurmee.

Palveluvastaava Pielisen Karjala	1 htv
Henkilöasiakkaan palvelut	3,8 htv
TYM	0,8 htv
Työllisyyden ekosysteemi	1 htv

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

3. Taloudelliset voimavarat ja kustannusten jakautuminen

Työllisyysalueen muodostavat kunnat vastaavat lakisääteisien TE-palvelujen hoitamisesta aiheutuvista kustannuksista järjestämisvastuusopimuksessa sovitun kustannustenjaon mukaisesti. TE-toimiston, ELY-keskuksen ja KEHA-keskuksen Pohjois-Karjalan alueen kokonaisresurssit toimintaan olivat vuonna 2023 noin 26,7 miljoonaa euroa. Vuoden 2025 kunnille siirtyvä valtionosuus on noin 21,8 miljoonaa euroa eli toimintaresurssi vähenee lähes 20 %.

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

Kustannustenjaossa siirrytään myöhemmin aiheuttamisperusteiseen kustannustenjakomalliin. Aiheuttamisperusteinen malli edellyttää palveluiden tuotteistamista. Aiheuttamisperusteinen kustannustenjakomalli on tarkoitus ottaa käyttöön viimeistään kolmen vuoden siirtymäajan jälkeen.

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 sisältyy vain siirtyvistä lakisääteisistä palveluista ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Kunnat vastaavat itse muista työllistämistoimenpiteiden (ei-lakisääteinen) kustannuksista sekä kunnan työttömyysturvavastuusta eli työttömyysetuuksien rahoituksesta, joka uudistuksen myötä laajenee kuntien osalta.

4. Palvelujen toteuttaminen

4.1. Toimi- ja palvelupisteet sekä kasvokkaiset lähipalvelut

Työllisyysalueen päätoimipiste sijaitsee Joensuussa. Työllisyysalue tarjoaa henkilöasiakkaan palveluita lähipalveluina jokaisen työllisyysalueen 13 kunnan palvelupisteessä siten, kun voimassa oleva lainsäädäntö sitä edellyttää. Henkilöasiakkaan peruspalveluissa henkilöstö jakaantuu Joensuun vastuualueeseen sekä Joensuun seudun, Keski-Karjalan ja Pielisen Karjalan palvelualueisiin. Työnhakijoiden lähipalveluita koordinoidaan seutukunnittain. Henkilöstön sijoittumista tarkastetaan vuosittain työllisyysalueen palvelusuunnitelmassa.

Työllisyysalueen asiakas voi asioida tarpeensa mukaisesti myös kotikuntansa ulkopuolisessa palvelupisteessä. Kotikunnan ulkopuolisia palvelupisteitä käyttävien asiakkaiden määrää seurataan ja asiakaspalvelun resursseja suunnataan todellisen käytön mukaisesti palvelusuunnitelman tarkistuksen

yhteydessä. Kuntakohtaisia, monitoimijaisia ja -kanavaisia Luotsi-palvelupisteitä kehitetään TNO Pohjois-Karjala – tietoa, neuvontaa ja ohjausta pohjoiskarjalaisten menestykseksi -ryhmähankkeessa (ESR+). Hankkeen tuella jokainen kunta kehittää omien tarpeidensa mukaisen työllisyyttä edistävän palvelukokonaisuuden, johon työllisyysalueen järjestämät viranomaispalvelut nivoutuvat yhteen.

Työnhakijan lakisääteisen asiakaspalvelumallin mukaan alkuhaastattelu on järjestettävä pääsääntöisesti kasvokkain. Alkuhaastattelun toteuttaa asiakkaan vastuuvirkailija ja se voidaan järjestää asiakkaan kotikunnassa, työllisyysalueen muussa kunnassa tai erikseen sovituksi 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 toteutettavien alkuhaastatteluiden toteuttamiseen. Asiakaspalvelumalliin sisältyvät erityispalveluita kuten uraohjausta voidaan tarvittaessa järjestää kasvokkaina lähipalveluna siten, että työntekijä liikkuu paikan päälle asiakkaan kotikuntaan. Kasvokkaina lähipalveluina toteutettavia erityispalveluita voidaan tarjota resurssitilanne huomioiden.

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

4.2. Sähköiset palvelut

Työllisyysalueen keskeisin sähköinen palvelualusta on valtakunnallinen Työmarkkinatori. Työmarkkinatorisivustolla voivat asioida sekä työnhakija- että työnantaja-asiakkaat. Työnhakija voi esimerkiksi ilmoittautua työnhakijaksi, ilmoittaa muutoksesta työtilanteesta, hyväksyä tai päivittää suunnitelman, tarkistaa omat tietonsa, hakea työvoimakoulutukseen ja valmennukseen tai hakea starttirahaa. Työnantaja puolestaan voi esimerkiksi ilmoittaa avoimesta työpaikasta tai työkokeilumahdollisuudesta, hakea palkkatukea ja tehdä palkkatuen maksatushakemuksen.

Työmarkkinatorin lisäksi asiakaspalvelussa käytetään työllisyyden ekosysteemin sekä kuntien ylläpitämiä sähköisiä palveluita ja verkkoalustoja. Keskeisin sähköinen palvelualusta on PAVE-palveluverkosto, joka kokoaa yhteen eri toimijoiden työllisyyttä edistävät palvelut sekä asiakkaiden että työllisyysalueen henkilöstön hyödynnettäväksi. Verkkopalveluita kehitetään ekosysteemin hankkeiden kautta siten, että esimerkiksi erityispalvelujen saatavuus paranee koko maakunnan laajuisesti.

4.3. Asiakasosallisuus

Työllisyysalueen työnhakija- ja työnantaja-asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta. Palautetta on mahdollista antaa monikanavaisesti, ja sitä hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Päätoimipisteessä asiakaspalautetta kerätään esimerkiksi pikavastauslaitteella. Kirjallisen ja suullisen palautteen antamisen lisäksi asiakkaat voivat osallistua palvelujen kehittämiseen erilaisten menetelmien, kuten palvelumuotoilutyöpajojen, avulla.

5. Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut

5.1. Henkilöasiakkaan palvelut

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä määrittää henkilöasiakkaan palveluprosessia. Työnhakijalle on järjestettävä alkuhaastattelu tai täydentävä työnhakukeskustelu viiden arkipäivän kuluessa työnhaun alkamisesta. Jos työnhakijalle järjestetään täydentävä työnhakukeskustelu ennen alkuhaastattelua, alkuhaastattelu on järjestettävä viipymättä tämän jälkeen.

Työttömälle ja työttömyysuhan alaiselle työnhakijalle tulee järjestää viisi täydentävää työnhakukeskustelua alkuhaastattelua seuraavan kolmen kuukauden aikana tai vaihtoehtoisesti neljä, jos alkuhaastattelua on edeltänyt täydentävä työnhakukeskustelu. Työnhakukeskustelu on järjestettävä aina, kun alkuhaastattelusta tai edellisestä kolmen kuukauden välein järjestettävästä työnhakukeskustelusta on kulunut kolme kuukautta.

Työnhakukeskustelut koskevat kaikkia työttömiä ja työttömyysuhan alaisia työnhakijoita. Jos työnhakijan työttömyys kestää kuusi kuukautta, tulee hänelle järjestää lisäksi kaksi täydentävää työnhakukeskustelua.

Jos palkkatuettu työ, työkokeilu, yhdenjaksoinen kuntoutus, työvoimakoulutus tai koulutusta vailla olevan työttömyysetuudella tuetut omaehtoiset opinnot kestävät arviolta yli kuukauden, työnhakijalle ei työn, työkokeilun, kuntoutuksen tai koulutuksen alkuvaiheessa järjestetä työnhakukeskusteluja eikä täydentäviä työnhakukeskusteluja, ellei täydentävien keskustelujen järjestäminen jostakin syystä ole tapauskohtaisesti tarpeellista. Alkuhaastattelun tai alkuhaastattelua edeltävän täydentävän työnhakukeskustelun sekä työnhakukeskustelujen yhteydessä laaditaan asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelma tai sitä korvaava suunnitelma. Suunnitelma tulee laatia myös aina tarvittaessa.

5.1.1. Työnhaun käynnistymispalvelut

Työnhaun käynnistymispalvelut (alkupalvelut) on työnhakija-asiakaspalvelujen yhteinen ja järjestetään työllisyysalueella keskitetysti, ja ne sijoittuvat työllisyysalueen keskitettyihin palveluihin.

Asiakkaaseen otetaan yhteyttä työnhaun käynnistymisen jälkeen pian, viimeistään viiden arkipäivän sisällä puhelimitse tai verkkopalveluna. Työnhaun käynnistymispalveluissa täydentävän työnhakukeskustelun tai alkuhaastattelun yhteydessä tarkistetaan ja kirjataan asiakkaan tiedot, annetaan työttömyysturvaa koskeva työvoimapolitiittinen lausunto tai tehdään tarvittaessa selvityspyyntö sekä laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelma, joka sisältää työnhakuvelvoitteen.

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

5.1.2. Työnhakija-asiakkaan peruspalvelut

Työnhakija-asiakkaan peruspalvelut jakautuvat työllisyysalueella kahteen vastuualueeseen: Joensuu ja maakunta. Vastuualueetta johtaa palvelupäällikkö ja asiakastyötä johtavat palveluvastaavat yhdessä tiimivastaavien kanssa.

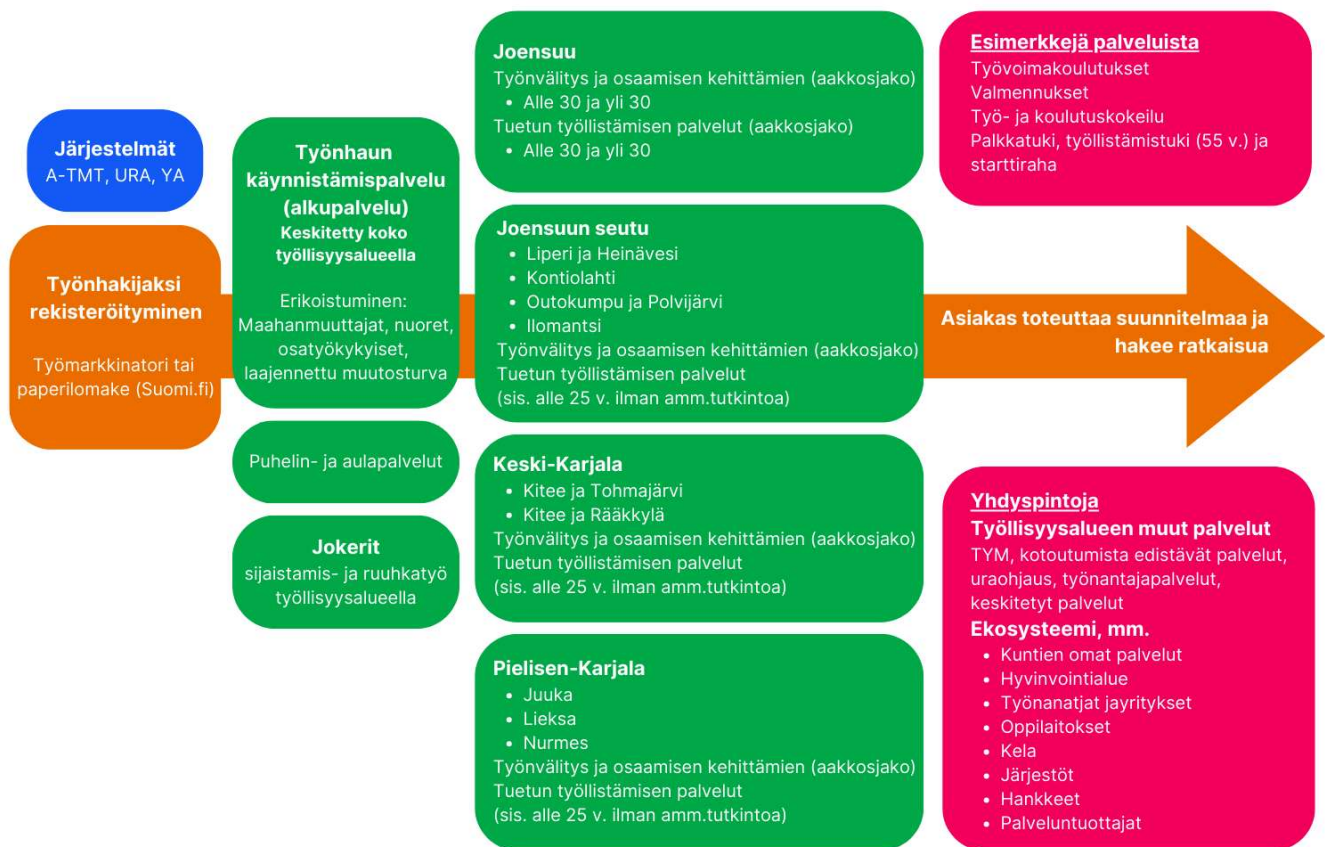
Henkilöasiakkaan peruspalvelut järjestetään neljällä palvelualueella: Joensuu, Joensuun seutu, Keski-Karjala ja Pielisen Karjala. Asiakkuus sijoittuu palvelualueella palvelutarpeen mukaisesti Työnvälitys ja osaamisen kehittäminen -palveluun tai Tuetun työllistymisen palveluun. Joensuun palvelualueella asiakkuudet jakautuvat lisäksi yli ja alle 30-vuotiaiden palveluihin. Palvelut toteutetaan kasvokkain lähipalveluna tai puhelin/videovälitteisesti lain ja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Työnhakukeskustelujen yhteydessä sekä aina tarvittaessa laaditaan asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelma tai aktivointisuunnitelma, arvioidaan palvelutarvetta ja tarjotaan ratkaisuvaihtoehtoja. Työllistymissuunnitelma sisältää työnhakuvelvollisuuden ja muita työnhakuun liittyviä toimia, joiden tavoitteena on työnhakijan nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Työllistymissuunnitelmaan sisällytetään tarvittaessa työnhakijan palvelutarpeen mukaisia työvoimapalveluja sekä muita työnhakijan osaamista, työmarkkina-avalmuuksia sekä työ- ja toimintakykyä lisääviä palveluja ja työnhakuun tai yritystoiminnan kehittämiseen sekä työllistymiseen vaikuttavan työ- ja toimintakyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyviä toimia. Asiakas voidaan ohjata työttömien terveystarkastukseen.

Aktivointisuunnitelma laaditaan yhdessä hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalvelujen ammattilaisen kanssa. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittää perusteet aktivointisuunnitelmalle. Jos aktivointisuunnitelman laatimisen yhteydessä yhdessä arvioidaan, ettei henkilö työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön, aktivointisuunnitelmaan tulee sisältyä kuntouttava työtoiminta tai erityislakien mukaisesti sellaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja, jotka parantavat henkilön työ- ja toimintakykyä.

Asiakkaalle nimetty vastuuvirkailija vastaa henkilöasiakkaan palveluprosessista. Työllisyysalueen yhteiset jokerityöntekijät varmistavat palvelua ruuhka- ja sijaistamistilanteissa sekä tukevat vastuuvirkailijoita asiakastyössä.

Työhaun käynnistyminen ja palveluprosessi



Työnhakija, jolla on ajatuksia työuran muutoksesta, alan vaihdosta, uralla etenemisestä, uudelleen kouluttautumisesta tai muuta sellaista ja jolla on uraohjauksen tarve sekä valmius, ohjataan ammatinvalinta- ja 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 elämänhallinnan ongelmat, jotka eivät ratkea yksinomaan viranomaisten välisellä konsultaatiolla ja muulla yhteistyöllä sekä tarvitaan monialaisten palvelujen yhteensovittamista, ohjataan TYM-palveluun (Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamalli).

Työnhakija-asiakkaat, joilla on mahdollisuus ja tarve kotoutumissuunnitelmaan, ohjataan kotoutumista edistäviin palveluihin. Työnhakija-asiakkaan palveluprosessivastuu on TYM- tai kotoutumista edistävissä palveluissa ko. palvelutarpeen ajan. Jos erityispalvelun tarve päättyy, asiakkuus siirtyy työnhakijan peruspalveluihin. Yrittäjyyttä suunnitteleva asiakas ohjataan yrittäjyysvalmentajalle asiakkaan palveluprosessivastuun säilyessä työnhakijan peruspalveluissa. Tarjottavista palveluista, palveluprosessista sekä työhaun voimassaolon päättymisestä määritellään tarkemmin laissa työvoimapalvelujen järjestämisestä.

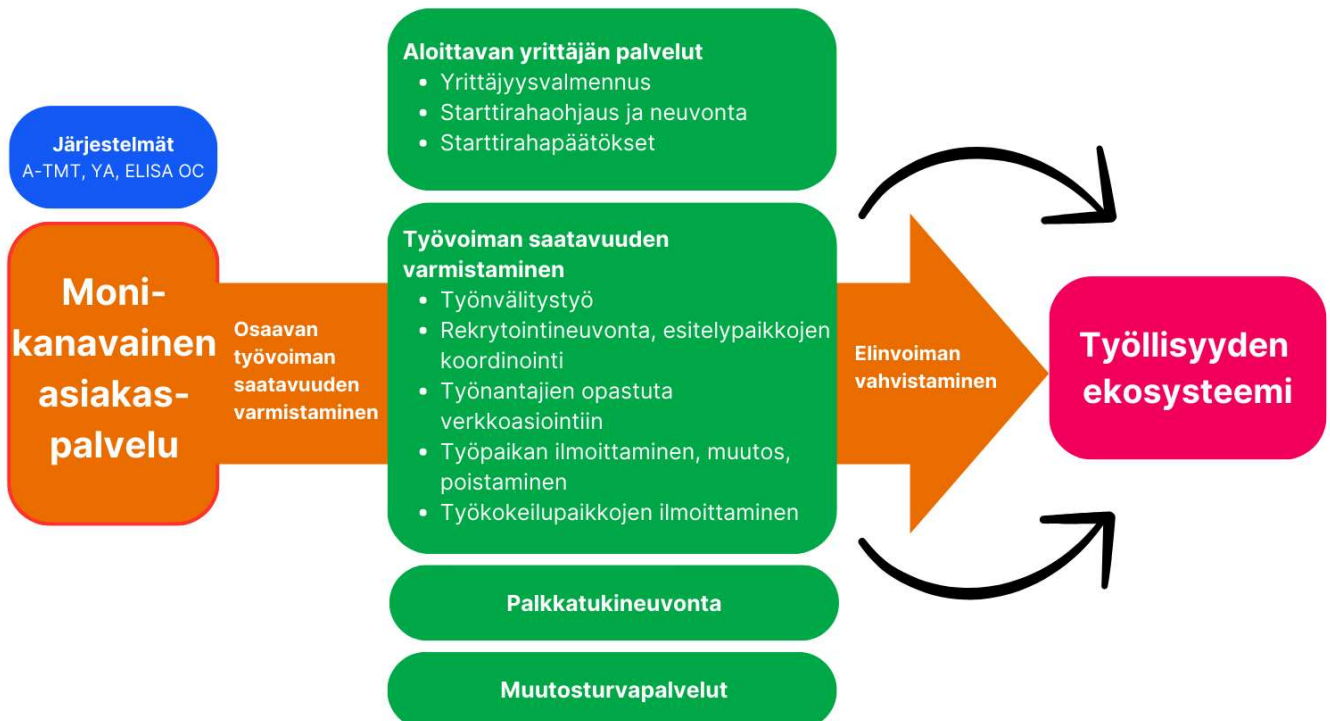
5.2. Työnantaja-asiakkaan palvelut

Pohjois-Karjalan työllisyysalueella palvelee työnantaja-asiakkaita lain työvoimapalveluiden järjestämisestä mukaisesti. Työnantajapalveluiden asiantuntijat neuvovat työnantajia monikanavaisesti keskitetysti työllisyysalueella. Monikanavaisella asiakaspalvelulla tarkoitetaan puhelimitse, sähköisesti ja uusia teknologisia välineitä hyödyntävää neuvontaa ja ohjausta. Asiantuntijat neuvovat ja ohjaavat yrityksiä palkkatuki ja yli 55-vuotiaille myönnettävässä työllistämistuki asioissa.

Aloittavien yrittäjien neuvonta ja starttirahan myöntäminen on osa työnantajapalveluiden tehtäväkokonaisuutta. Työnantajapalveluiden tehtävänä on yhdessä työnantajan ja työntekijöiden kanssa toteuttaa toimintamallia, jonka avulla pyritään edistämään irtisanotun, lomautetun tai määräaikaisessa työsuhteessa olevan työttömäksi jäävän työntekijän mahdollisimman nopeaa uudelleen työllistymistä.

Työnantajapalveluiden henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä työllisyysalueen ekosysteemin hallinnon ja ekosysteemin toimijoiden kanssa osaavan työvoiman kysymyksiin liittyen.

Työnantajan palveluprosessi



5.2.1. Työnvälitystyö Pohjois-Karjalan työllisyysalueella

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 työkokeilupaiikkojen ilmoittamiseen liittyvä ohjaus ja neuvontatyö on osa tehtäväkokonaisuutta. Työnantajapalveluiden tehtävänä on kartoittaa alueen työnantajien työvoima- ja osaamistarvetta tulevaisuudessa. Työnvälitystyötä tehdään sekä kansallisesti että kansainvälisesti (EURES-toiminta).

Pohjois-Karjalan työllisyysalueella työnvälitys työtä 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 ja neuvontaa sekä palvelua, jotta työnantaja löytää tarvitsemaansa työvoimaa mahdollisimman nopeasti. Työnantajapalveluiden henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä henkilöasiakkaan palveluiden henkilöstön kanssa työvoiman löytämiseksi. Työpaikan sulkeuduttua työnantajaan ollaan yhteydessä ja tiedustellaan, onko työvoiman tarve täytynyt sekä pyydetään palautetta palvelusta. Työnvälityspalvelua kehitetään saadun palautteen perusteella.

Työnantaja asiakasta opastetaan ja neuvotaan eri työllistämistä tukevien palveluiden käyttämisessä. Työnantajille tarjottavia lakisääteisiä palveluita ovat tieto- ja neuvontapalvelut, työnvälitys, työvoimakoulutus sekä muutosturva. Lisäksi työnantajalle maksetaan tukia ja korvauksia, kuten palkkatukea, starttirahaa, työolosuhteiden järjestelytukea sekä 55 vuotta täyttäneiden työllistämistukea. Lisäksi työnantaja-asiakkaan palveluissa edistetään työnantajien valmiuksia työllistää eri taustoista tulevia työnhakijoita, kuten maahanmuuttajia ja osatyökykyisiä.

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

5.2.2. Työpaikan ja työkokeilupaiikan ilmoittaminen, muutos ja poistaminen

Työnantajapalveluiden henkilöstö vastaa työnantajien ilmoittamien työkokeilupaiikkojen sekä työpaikkailmoitusten vastaanottamisesta, seurannasta ja tiedottamisesta henkilöasiakaspalvelun henkilöstölle.

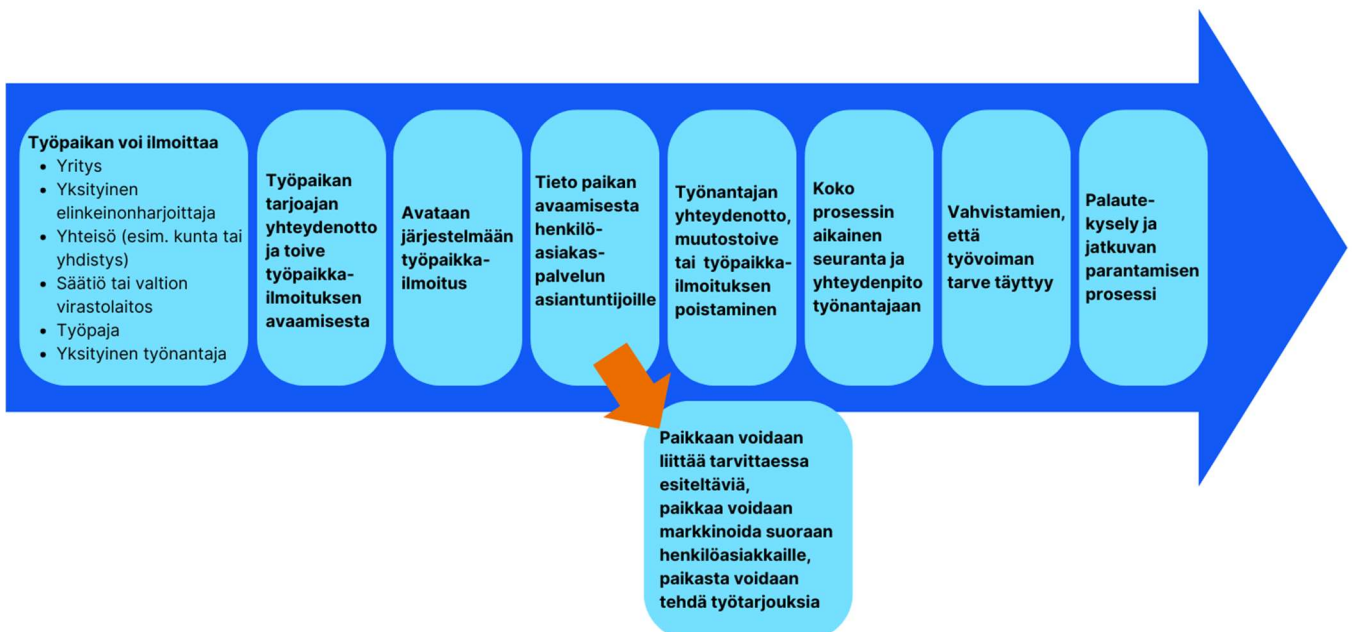
Tavoitteena on taata työnantaja-asiakkaalle mahdollisimman nopea ja laadukas palvelu osaavan työvoiman saamiseksi. Jokaisella avoimella työpaikalla on vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä työnantajan suuntaan ja joka huolehtii prosessin sujuvuudesta. Hänen vastuullaan on vastata, että työnantaja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

Työnantajalle välitetään tietoa ekosysteemitoimijoiden palveluista, joista voi olla hyötyä työvoiman saatavuuteen liittyvissä kysymyksissä, tällaisia voivat olla esim. työnantajamielikuvaan liittyvät palvelut tai harjoittelijoiden saatavuuteen liittyvät palvelut. Työnvälitystyön laadun varmistamiseksi jokaiselta työnantajalta kerätään palautetta työnvälitystehtävään liittyen. Palvelua kehitetään saatujen palautteiden perusteella.

Työkokeilupaikan ilmoittaminen, muutos ja poistaminen



Työpaikan ilmoittaminen, muutos ja poistaminen



Työnantajapalveluiden henkilöstö vastaa esittelypaikkojen vastaanottamisesta sekä kunkin prosessin laadukkaasta ja nopeasta hoitamisesta.

Esittelypaikka prosessi työllisyysalueella



5.2.3. 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 kehittämissyhtiöiltä kannanotto yritystoiminnan kannattavuudesta. Starttirahapäätös voidaan antaa myös ehdollisena päätöksenä, ehtona voi olla esim. riittävän yrittäjyysvalmiuden hankkiminen osallistumalla yrittäjyyskoulutukseen. Tällöin starttirahaoikeus astuu voimaan ehdon täytyttyä.

Starttirahan valmisteluprosessin toteuttamiseen varataan Pohjois-Karjalan alueella puolentoista (1,5) henkilötyövuoden resurssi, joka jakautuu eri palvelualueille. Kyseinen henkilöstö vastaa koko työllisyysalueen starttirahojen myöntämisen prosessista.

5.2.4. 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 tekijän mahdollisimman sujuva siirtyminen muutoksesta eteenpäin. Henkilöasiakkaista muutosturvan piiriin kuuluvat tuotannollisista ja taloudellisista syistä irtisanotut työntekijät. Muutosturvapalvelun avulla kannustetaan työntekijää hakemaan uutta työtä ja ohjataan häntä tarvittaviin palveluihin jo irtisanomisaikana. Muutosturvaneuvonnan piiriin kuuluvat kaikki työnantajat.

Muutosturvalain piiriin kuuluvan työnantajan tulee ilmoittaa muutosneuvottelujen aloittamisesta työllisyysalueelle ennen neuvottelujen aloittamista. Jos muutosneuvottelut johtavat vähintään 10 henkilön irtisanomiseen tuotannollis-taloudellisista syistä, on tulos ilmoitettava työllisyysalueelle. Yksi muutosturvaneuvontaa hoitava asiantuntija nimetään valtakunnalliseen työryhmään.

Yli 55-vuotiaiden muutosturvakoulutuksen prosessista vastaa henkilöasiakaspalvelu.

Muutosturvaprosessi



Mikäli irtisanottujen lukumäärä on kyseinen alue huomioiden suuri, työllisyysalueella on mahdollisuus järjestää äkillisen rakennemuutoksen perusteella tilapäinen, paikallinen muutosturvatoimisto kyseiselle alueelle. Työllisyysalue vastaa toimiston perustamisesta ja organisoinnista yhdessä alueen kunnan/kuntien kanssa.

Työllisyysalueen muutosturvapalvelut äkillisissä rakennemuutostilanteissa



5.2.5. 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 kahden henkilötyövuoden resurssi

varattuna EURES-palvelun ja kansainvälisen työvoiman työllistymisen edistämisen toteuttamiseen. EURES- ja kansainvälisen työvoiman asiantuntijat tukevat yrityksiä työvoiman etsimisessä, auttavat työyhteisöjä monikulttuurisen työyhteisön kysymyksissä ja edistävät alueelle tulevien sekä alueella jo olevan kansainvälisen työvoiman sijoittumista yrityksiin. Asiantuntijoiden tehtävänä on järjestää yhteistyössä ekosysteemin toimijoiden kanssa tapahtumia, joissa työtä etsivät ja työnantajat voivat kohdata toisensa.

EURES-asiantuntijoiden tehtävä on tukea Pohjois-Karjalan alueelta Euroopan alueelle lähteviä työnhakijoita löytämään työpaikka kyseiseltä alueelta. Asiantuntijat antavat tietoa alueen työnantajille ja työnhakijoille taloudellisista tukimuodoista EURES-toimintaan liittyen. Asiantuntijat tukevat työnantajia EURES-verkoston järjestämiin rekrytointitilaisuuksiin osallistumisessa sopivassa kohdemaassa Euroopassa.

5.2.6. Työnantajapalveluiden henkilöstöresurssit

Työnantajapalveluiden toimintaa johtaa työnantajapalveluiden ja ekosysteemin palvelupäällikkö. Työnantaja-asiakkaiden käytännön työtä koordinoi tiimivastaava. Yhteensä työnantajapalveluiden tiimissä työskentelee kahdeksan (8) henkilöä.

Työnantajapalveluissa työskentelevät asiantuntijat sijoittuvat maakunnan eri kuntiin järjestämissopimuksen mukaisesti. Joensuuhun sijoittuu neljä asiantuntijaa, Kiteelle yksi, Liperiin yksi, Nurmekseen yksi ja Outokumpuun yksi asiantuntijaa. Asiantuntijoiden tehtävänä on verkostoitua alueen yritysten ja muiden yrityspalveluita tuottavien henkilöiden kanssa varmistamaan osaavan työvoiman saatavuutta alueella.

Pohjois-Karjalan työllisyysalueella eri osa-alueiden osaaminen on sijoitettu siten, että kyseisen osaamisen omaava henkilöstö voi sijaistaa toistaan lomien ja poissaolojen aikana.

5.3. Työnhakijan erityispalvelut

Erityispalveluiden vastuualue jakautuu kahteen vastuualueeseen: Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamalli (TYM) ja Kotouttamispalvelut. Vastuualueetta johtaa palvelupäällikkö/TYM-johtaja ja asiakastyötä johtavat TYM-tiimivastaava sekä kotouttamispalvelujen palveluvastaava.

5.3.1. Nuorten työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteispalvelu

Nuorten työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteispalvelulla tarkoitetaan nuorille tarjottavaa monialaista neuvontaa, ohjausta ja palveluja, joiden tarkoituksena on edistää nuorten opiskelumahdollisuuksia, työllistymistä, toimintavalmiuksia ja hyvinvointia. Palvelut tulee olla nuorten helposti saavutettavissa. Laki edellyttää neuvotteluja koulutuspalvelujen järjestäjien, hyvinvointialueiden ja muiden Pohjois-Karjalan alueen nuorten yhteispalvelun järjestämisen kannalta keskeisten toimijoiden kanssa palvelupisteiden järjestämiseksi.

Pohjois-Karjalan alueella nuorten monialaiset palvelut kootaan TNO Pohjois-Karjala – tietoa, neuvontaa ja ohjausta pohjoiskarjalaisten menestykseksi -hankkeen toiminnan kautta muodostuville palvelupisteille. Työllisyysalue vastaa palveluiden ja toiminnan yhteensovittamisesta sekä sopii yhteispalvelujen organisoinnista ja kustannuksista.

Nuorten työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteispalvelu on palvelu, jossa tarjotaan usean eri organisaation palveluja ns. yhdeltä luukulta.

Työllisyysalueen yhteisenä resurssina työskentelevät Ohjaamoasiantuntijat (2 htv), jotka sijoittuvat fyysisesti työskentelemään Ohjaamo Joensuun toimitiloihin. Ohjaamoasiantuntijan tehtävän tarkoituksena on sujuvoittaa nuorten siirtymää työhön tai koulutukseen matalan kynnyksen tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön avulla. Ohjaamoasiantuntijat toimivat työhön ja koulutukseen liittyvien palvelujen ja väylien erityisasiantuntijana Pohjois-Karjalan työllisyysalueen Nuorten työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalveluverkostossa monikanavaisesti.

KEHA-keskuksen Monialaisten palvelujen tiimi organisoii syksyn 2024 aikana yhteiskehittämisen projektin, joka päivittää Ohjaamon perusteet –dokumentin vastaamaan voimaan astuvaa lakia sekä tämän päivän Ohjaamo-toimintaa yleensäkin. Marraskuussa 2024 julkistetaan dokumentti, joka linjaa perusteita ja toimii ohjaavana dokumenttina nuorten yhteispalvelun toteuttamisessa. Vuoden 2025 alussa on tulossa tukimateriaalia, jota voi hyödyntää oman alueen kehittämisessä.

5.3.2. Työllisyyttä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli

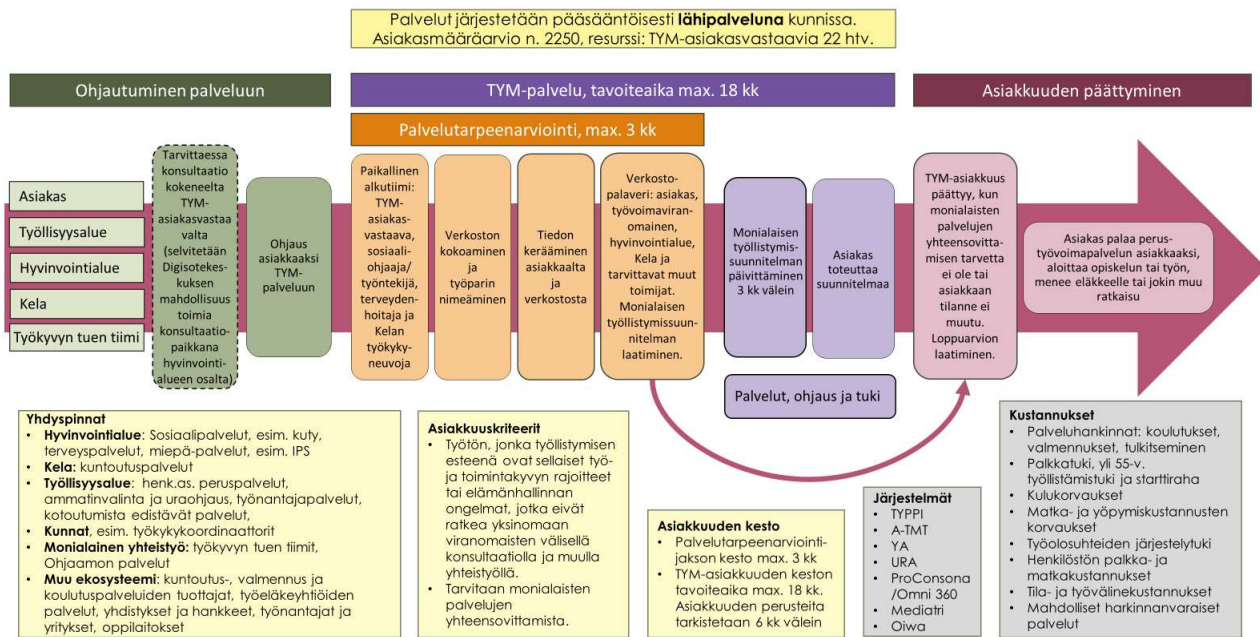
Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamallin (TYM) mukaiset palvelut ovat osa työllisyysalueen erityispalveluja. Monialaisen tuen yhteistoimintamalli sovittaa yhteen työvoimapalveluita, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä kuntoutuspalveluita työvoimaviranomaisen, hyvinvointialueen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

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

Yhteistoimintamallin asiakkaaksi voi ohjautua työllisyysalueen henkilöasiakkaan peruspalvelusta, hyvinvointialueen palveluista, Kelan palveluista tai työkyvyn tuen tiimistä. Asiakasohjauksessa työntekijöiden tukena on kokeneiden TYM-työntekijöiden konsultaatiomahdollisuus. Asiakas voi myös itse tehdä aloitteen yhteistoimintamallin asiakkaaksi ohjautumisesta.

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.

Työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamalli Pohjois-Karjalan työllisyysalueella



Yhteistoimintamallin asiakasprosessi jakautuu kolmeen vaiheeseen: palveluun ohjautumiseen, TYM-palveluun ja asiakkuuden päättymiseen. Varsinainen palveluaika pitää sisällään myös palvelutarpeenarvioinnin. Monialaisen yhteispalvelun asiakkuus ja palvelutarpeenarviointi käynnistyvät paikallisessa alkutiimissä, johon kuuluvat työllisyysalueen TYM-asiakasvastaava, sosiaaliohjaaja tai -työntekijä ja Kelan työkykyneuvoja. Jokaisessa työllisyysalueen kunnassa on oma paikallinen alkutiiminsä. Alkutiimi voi kokoontua etäyhteyksiä hyödyntäen tai livetapaamisena.

Asiakkaalle nimetään vastuutyöpari, johon kuuluvat asiakasvastaava ja hyvinvointialueen tai Kelan työntekijä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaalle nimetty vastuutyöpari vastaa asiakkaan palveluprosessista. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeenarviointi voi kestää enimmillään kolme kuukautta.

Palvelutarpeenarviointi päättyy verkostopalaveriin, johon osallistuvat asiakas, TYM-asiakasvastaava ja sosiaaliohjaaja tai -työntekijä sekä tarvittaessa Kelan työkykyneuvoja sekä mahdolliset muut tarvittavat tahot esimerkiksi koulutusorganisaation edustaja. Verkostotapaamisessa asiakkaalle laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan työttömän palvelutarpeen mukaisista työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista ja niiden toteutumisen seurannasta. Lisäksi suunnitelmaan voidaan tarvittaessa sisällyttää muita työttömän osaamista, työmarkkinavalmiuksia ja työ- ja toimintakykyä lisääviä palveluja ja työnhakuun liittyviä toimia. Monialaisessa työllistymissuunnitelmassa sovitaan myös mahdollisesta työnhakuvelvollisuudesta ([laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 381/2023](#)).

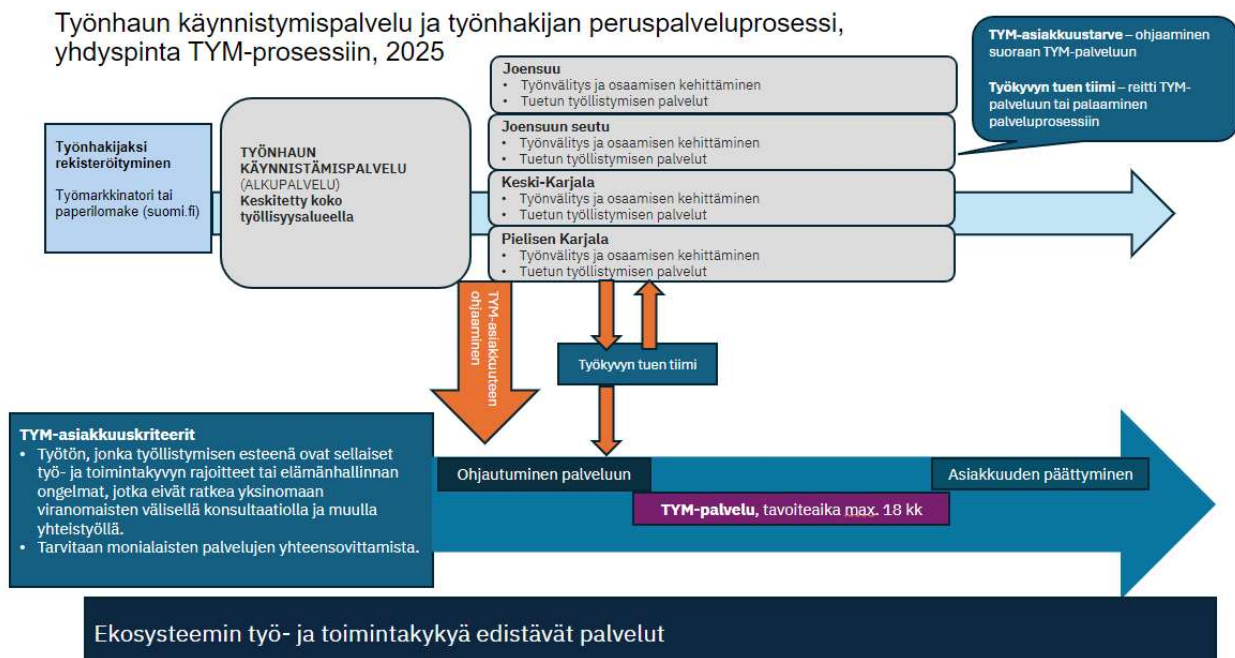
TYM-prosessissa asiakkaan monialainen työllistymissuunnitelma päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein. Suunnitelmaa päivitetessä arvioidaan aina myös asiakkaan palvelutarvetta. Suunnitelman päivittämiseen osallistuvat asiakas ja TYM-työpari. Asiakas toteuttaa suunnitelmaansa esimerkiksi

osallistumalla suunnitelmaan kirjattuihin palveluihin. Asiakkaan tukena TYM-prosessin aikana voi olla eri tahojen toimijoita, kuten työkykykoordinaattori, työhönvalmentaja tai uraohjaaja.

TYM-prosessin keston keskimääräinen tavoiteaika on 18 kk ja asiakkuuden perusteita tarkastellaan aina puolen vuoden välein. TYM-asiakkuus päättyy, kun asiakkaalla ei ole enää monialaisten palvelujen yhteensovittamisen tarvetta tai hänen tilanteensa ei ole muuttunut 18 kk:n aikana. Asiakkuuden päättyessä TYM-asiakasvastaava laatii loppuarvion TYM-palvelusta ja asiakas palaa työllisyysalueen henkilöasiakkaan peruspalvelun asiakkaaksi tai hän voi aloittaa opiskelun tai työn, mennä eläkkeelle tai hänelle löytyy jokin muu ratkaisu.

TYM-palvelussa on useita yhdyspintoja eri tahojen palveluihin, kuten työllisyysalueen muihin palveluihin sekä hyvinvointialueen, Kelan ja kuntien palveluihin. Yhdyspintoja on tunnistettavissa myös muihin monialaisten verkostojen palveluihin kuten ohjaamoon tai työkyvyn tuen tiimeihin. Laajemmin yhdyspintoja on koko työllisyyden ekosysteemiin mukaan lukien kuntoutus-, valmennus ja koulutuspalveluiden tuottajat, työeläkeyhtiöiden palvelut, yhdistykset ja hankkeet, työnantajat ja yritykset sekä oppilaitokset.

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. Tarvittaessa tiimiin voidaan kutsua myös kunnan työllisyyspalvelujen työkykykoordinaattori, psykiatrinen sairaanhoitaja, psykologi tai lääkäri. Tiimien resurssoinnista sovitaan erikseen eri palveluntarjoajien kesken.



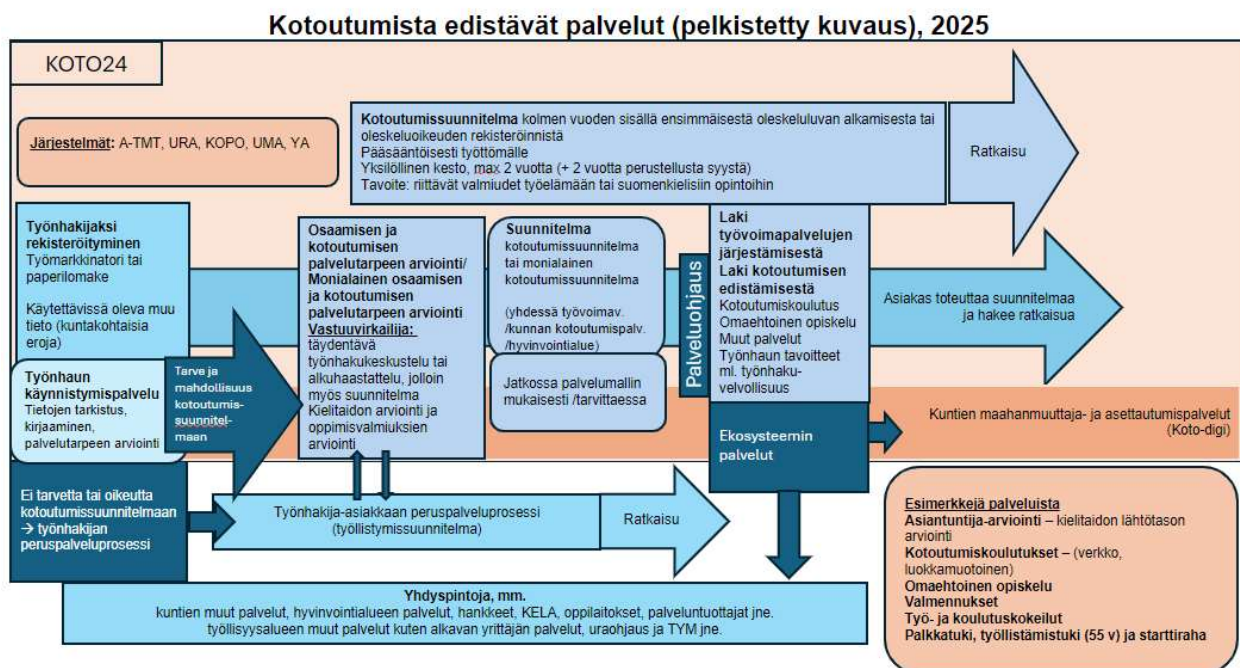
5.3.3. Kotoutumista edistävät palvelut

Kotoutumista edistävät palvelut ovat osa työllisyysalueen yhteisiä työnhakijan erityispalveluja.

Työhaun käynnistymispalvelut (alkupalvelut) ohjaa työnhakija-asiakkaat, joilla on mahdollisuus ja tarve kotoutumissuunnitelmaan, kotoutumista edistäviin palveluihin. Täydentävän työnhakukeskustelun tai alkuhaastattelun yhteydessä kotoutumista edistävissä palveluissa tarkistetaan asiakkaan tiedot, annetaan tarvittaessa työttömyysturvaa koskeva työvoimapoliittinen lausunto tai tehdään selvityspyyntö sekä tehdään osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan kanssa voidaan sopia kielitaitotason sekä tarvittaessa osaamisen ja palvelutarpeen määrittämistä varten asiantuntija-arviointiin osallistumisesta. Kuntien maahanmuuttajapalvelut täydentävät palveluvalikoimaa myös työnhakija-asiakkaille. Asiakkaita voidaan ohjata kunnan järjestämään monikieliseen yhteiskuntaorientaatioon.

Asiakkaan kanssa laaditaan työnhakijan kotoutumissuunnitelma, informoidaan kotoutumissuunnitelmaan sisällytettävästä työnhakuvelvollisuudesta ja muista työnhakuun liittyvistä seikoista ja työhaun voimassaolon edellytyksistä. Työnhakijaa informoidaan hänen työnhakuaan ja työllistymistään edistävistä palveluista sekä työttömyysetuuden hakemisesta ja työttömyysetuuden saamisen keskeisistä työvoimapoliittisista edellytyksistä, harkinnanvaraisista taloudellisista etuuksista sekä opastetaan jatkoasiointi. Monialainen osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointi sekä monialainen kotoutumissuunnitelma laaditaan yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen ammattilaisen kanssa.

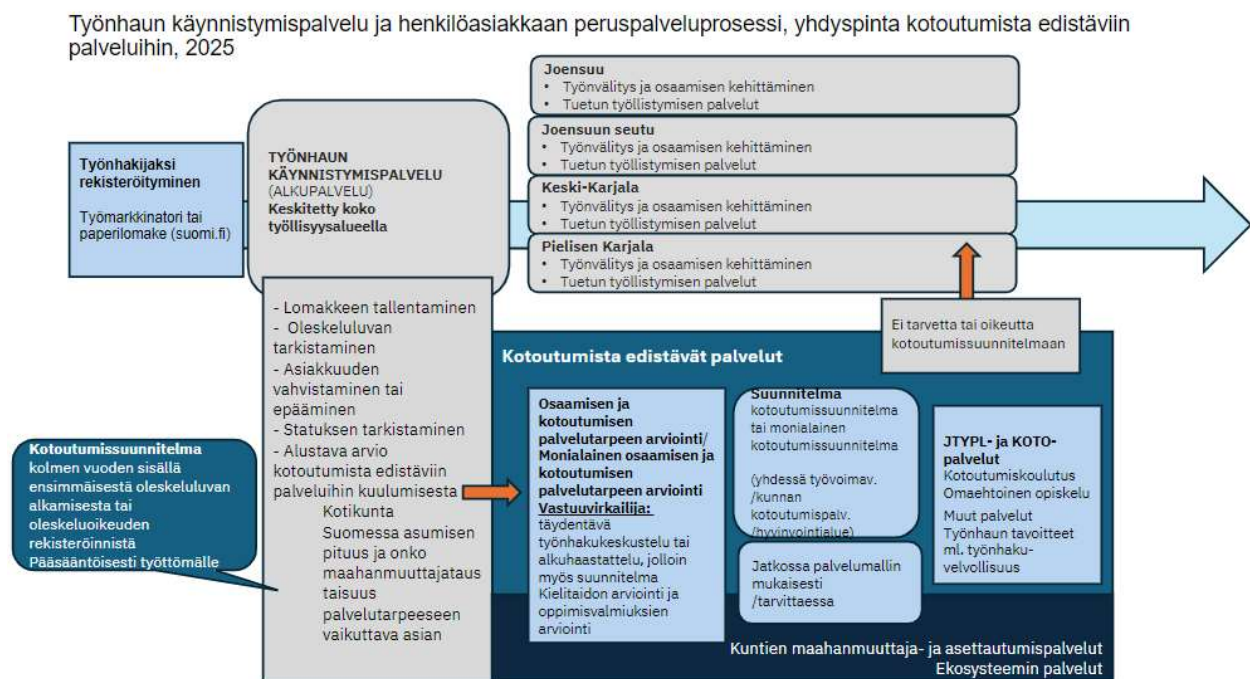
Kotoutumista edistävissä palveluissa tehdään valinnat kotoutumiskoulutuksiin ja Maahanmuuttanut matkalla ammattiin –koulutukseen, (mama) (VOS). Kotoutumiskoulutusta järjestetään luokkamutoisesti Joensuussa ja verkkokoulutus on käytettävissä koko työllisyysalueella. Asiakkaalle tarjotaan koulutusta kielen taitotason mukaisesti.



Kotoutumista edistävät palvelut toteutetaan kasvokkain lähipalveluna tai puhelin/videovälitteisesti lain ja asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti, ja palveluissa käytetään tarvittaessa tulkkauspalvelua.

Työnhakukeskustelujen yhteydessä sekä aina tarvittaessa laaditaan asiakkaan kanssa työnhakijan kotoutumissuunnitelma ja arvioidaan palvelutarvetta. Työnhakija, jolla on uraohjauksen tarve sekä valmius, ohjataan ammatinvalinta- ja uraohjauksen palveluun tai ekosysteemin tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin. Tavoitteena on, että asiakkaalla on riittävät valmiudet siirtyä työelämään tai suomenkielisiin (tai ruotsinkielisiin) opintoihin. Laaja-alaisesti työnvälityksen keinoin tuetaan asiakkaiden sijoittumista työmarkkinoille. Asiakkaille esitellään avointen työmahdollisuuksien lisäksi eri työnhakukanavia ja työllistymistä edistäviä palveluja.

Työllisyysalueen kotoutumista edistävät palvelut toimivat yhteistyössä ekosysteemin palvelujen kanssa, ja kuntien maahanmuuttaja- ja asettautumispalvelujen kanssa yhteistyöstä sovitaan kuntakohtaisesti. Jos työnhakija-asiakkaalla ei ole tarvetta tai oikeutta kotoutumissuunnitelmaan, asiakkuus siirtyy työnhakijan peruspalveluihin. Tarjottavista palveluista, palveluprosessista sekä työnhaun voimassaolon päättymisestä määritellään tarkemmin laissa työvoimapalvelujen järjestämisestä sekä laissa kotoutumisen edistämisestä.



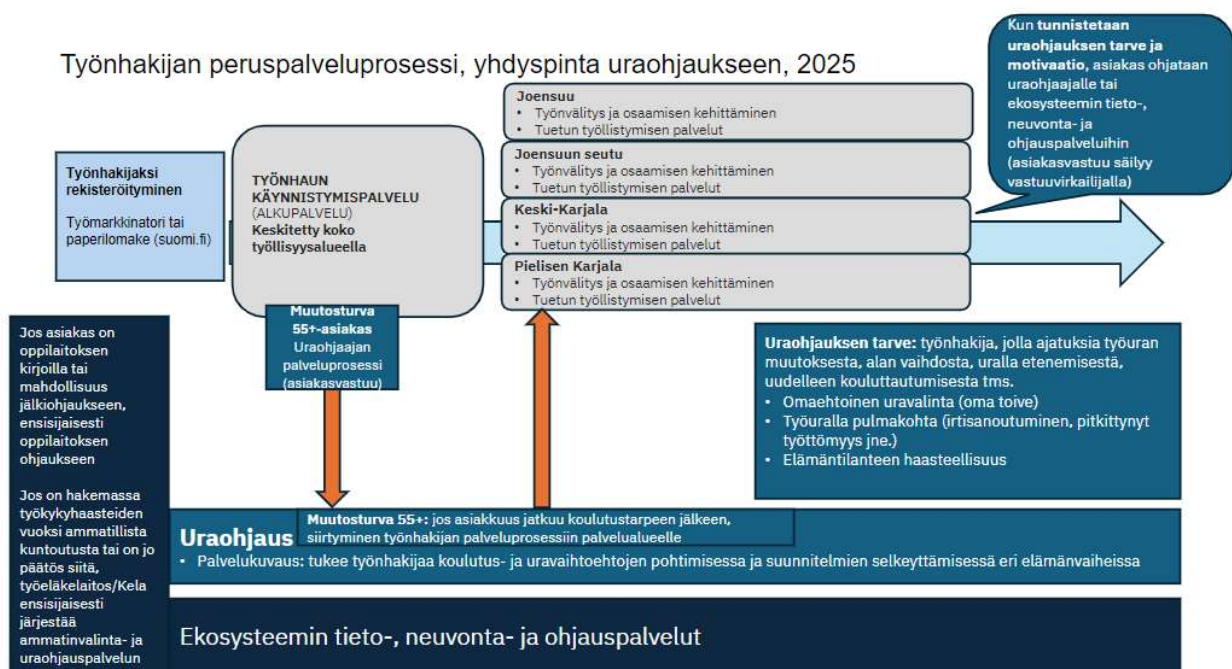
5.3.4. Ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelu

Ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelu on osa työnhakija-asiakkaan yhteisiä erityispalveluja, ja ne sijoittuvat hallinnollisesti työllisyysalueella Joensuun henkilöasiakkaan peruspalveluihin.

Palvelu toteutetaan kasvokkaisina tapaamisina, puhelin- tai verkkopalveluna. Ammatinvalinta- ja uraohjaus tarjoaa henkilöasiakkaille ohjausta heidän tukemisekseen ammatinvalinnassa, ammatillisessa kehittämisessä, työelämään sijoittumisessa ja elinikäisessä oppimisessa. Palveluun voi sisältyä yksilöllisiä

ohjauskeskusteluita, psykologisia testejä, koulutus- ja työkokeiluja sekä itsenäisiä tehtäviä. Palvelu voi olla kertaluontoinen tai enintään muutaman tapaamiskerran sisältävä kokonaisuus.

Työnhakijan palveluprosessin vastuu jatkuu ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelun ajan työnhakijan peruspalveluissa, TYM-palvelussa tai kotoutumista edistävissä palveluissa. Ammatinvalinta- ja uraohjaus vastaa työnhakija-asiakkaiden, joilla on mahdollisuus ja halu hyödyntää muutosturvakoulutusta, palveluprosessista palvelutarpeen ajan. Työllisyyden ekosysteemi tarjoaa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja. Työllisyysalueen asiakastyössä tehdään yhteistyötä ekosysteemin palvelujen järjestäjien kanssa sekä ohjataan asiakkaita ensisijaiseen palveluun.



5.3.5. Työllisyysalueen palveluja henkilöasiakkaalle

Työnhakija-asiakkaalle tarjotaan palvelutarpeen mukaisesti työllisyysalueen ja työllisyyden ekosysteemin palveluja. Työllisyysalueen palvelut ovat pääsääntöisesti harkintaan perustuvia, ja niiden käyttöä ohjaavat laki työvoimapalveluiden järjestämisestä sekä sitä koskeva soveltamisohje. Palvelujen käytöstä sovitaan asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelmassa (tai korvaavassa suunnitelmassa). Työllisyysalueen palveluja voidaan tarjota budjetin raameissa.

Työllisyysalue tarjoaa työnhakija-asiakkaalle valmennusta työhön sijoittumisessa (työhönvalmennus). Asiakas voidaan ohjata henkilöasiakkaan kokeiluun oppilaitokseen ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selvittämiseksi (koulutuskokeilu) tai työpaikalle ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selvittämiseksi tai työmarkkinoille paluun tukemiseksi (työkokeilu). Työnhakija-asiakas, 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 luokkamuotoisesti Joensuussa ja verkkokoulutus on käytettävissä koko työllisyysalueella. Lisäksi asiakkaille on tarjolla eri alojen tutkintoon tai tutkinnon osaan johtavaa 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 työttömyysetuudellaan 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 siltä ajalta, jonka yritystoiminnan käynnistys ja vakiinnuttaminen arviolta kestää – kuitenkin enintään 12 kuukauden ajan.

6. Tukipalvelut

Työllisyysalueen tukipalvelut sijoittuvat Joensuun kaupungin konsernipalveluihin. Työllisyysalueen maksatuksen tehtävät hoidetaan osana kaupungin talouspalveluita, tietojärjestelmiin liittyvät tehtävät tietohallinnosta ja viestinnän tehtävät viestintä- ja markkinointitiimistä. Konsernipalvelut vastaavat myös esim. työllisyysalueen asiakirjahallinnosta, tietosuojasta, riskien hallinnasta ja henkilöstöpalveluista.

6.1. Viestintä ja markkinointi

Pohjois-Karjalan työllisyysalueen viestintä toteutetaan avoimesti, tasapuolisesti, ennakoivasti ja vuorovaikutteisesti. Työllisyysalueen viestinnän tehtävä on tiedottaa, kasvattaa tietoisuutta, edistää Pohjois-Karjalan elinvoimaisuutta ja rohkaista ekosysteemiä viestimään. Viestinnällä vaikutetaan toimintaympäristöön ja vahvistetaan myönteistä suhtautumista työllisyyden hoitoon. Viestintävelvoite koskee kaikkia työllisyysalueen kuntia.

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. Asiakas- ja kuntalaisviestinnän merkittävässä roolissa ovat kunnat, erityisesti niiden palvelupisteet ja työntekijät.

Työllisyysalueen viestintä on osa työllisyysalueen tukipalveluja. Viestintä järjestetään ensisijaisesti vastuukunta Joensuun kaupungin käytäntöjen mukaisesti. Kuntien ja sitä kautta työllisyysalueen viestintävelvoite on lakisääteistä ja perustuu muun muassa perustuslakiin, kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön. Työllisyysalueen konserniviestintää johtaa työllisyysaluejohtaja.

Työllisyysalueen keskeisin sähköinen palvelualusta on valtakunnallinen Työmarkkinatori.fi -sivusto. Työllisyysalueella on sosiaalisen median kanavat Facebookissa sekä Instagramissa, sekä koontisivu Joensuun kaupungin verkkosivulla. Viestintä ja esimerkiksi tapahtumamarkkinointi tapahtuu pääasiallisesti kuntien ja ekosysteemin olemassa olevissa kanavissa sekä Työmarkkinatorilla.

Työllisyysalueen viestintä ja markkinointi kohdentuu sekä lakisääteisten että työllisyyden ekosysteemin palvelujen toteuttamiseen. Työllisyysalueen viestinnän resurssi vastaa viestinnän yleisten periaatteiden, viestintäohjeen sekä viestintäsuunnitelmien laatimisesta sekä omalta osaltaan viestinnän käytännön toteuttamisesta yhteistyössä palvelualueiden (kuntien) kanssa. Työllisyysalue toteuttaa tarvittaessa kriisiviestintää kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

Työllisyysalueen viestintää seurataan muun muassa mediaseurannan, käyttäjäkyselyiden, asiakaspalautteen sekä verkkosivujen ja sosiaalisen median käyttäjäanalytiikan avulla. Viestinnän vaikuttavuutta seurataan saadun palautteen sekä lukujen perusteella. Viestintä tuotetaan pääasiallisesti suomen tai selkosuomenkielisenä. Tarvittaessa ja tapauskohtaisesti viestintää ja palvelumarkkinointia toteutetaan monikielisesti.

Työllisyysalueen viestintä ja markkinointi on yhteistyötä



7. Maakunnallinen työllisyyden ekosysteemi

Ekosysteemi on toimijoiden vapaaehtoisuuteen perustuva yhteistyörakenne, joka yhteensovittaa eri toimijoiden palveluita asiakaslähtöisesti sekä kehittää maakunnallista työllisyyttä edistävää toimintaa. Työllisyyden ekosysteemi tukee kuntia sovittamaan maakunnallisia työllisyyttä edistäviä palveluita paikalliselle tasolle. Ekosysteemin hallinnoinnista vastaa Joensuun kaupunki työllisyysalueen vastuukuntana.

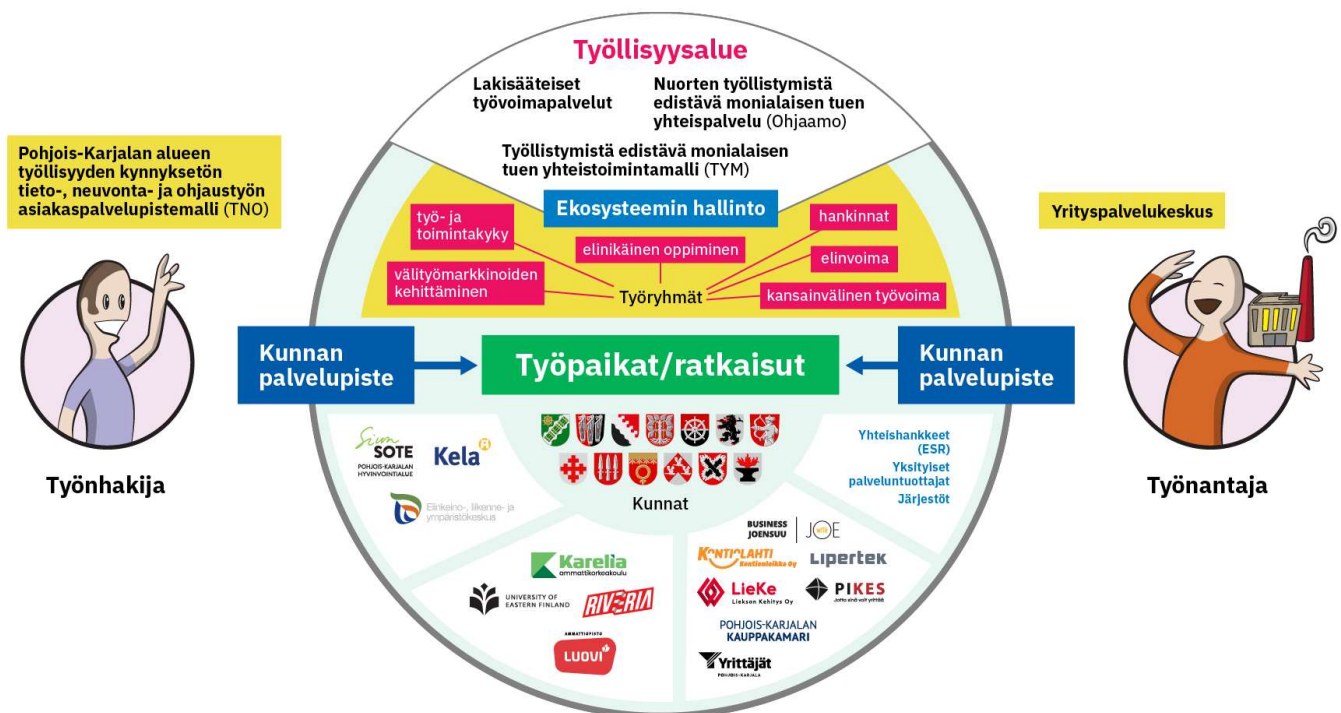
Pohjois-Karjalan elinvoimaa sekä työnantajien ja työnhakijoiden kohtaantoa edistetään maakunnallisen ekosysteemi-yhteistyön avulla. Ekosysteemi on yhteistyörakenne, joka yhteensovittaa ja hyödyntää alueen resursseja sekä pyrkii vähentämään päällekkäistä työtä. Ekosysteemin toiminta perustuu kumppanuussopimukseen, joka laaditaan ekosysteemin keskeisimpien toimijoiden kesken, kunnat, hyvinvointialue, KELA, oppilaitokset, alueen kehittämissyhtiöt, työnantajien edustajat ja järjestöt.

7.1. Ekosysteemi yhteistyörakenteena

Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemityötä ohjaa keskeisten toimijoiden välinen kumppanuussopimus sekä kehittämisohjelma. Kehittämisohjelmassa kuvataan ekosysteemi toimijoiden yhdessä laatima visio ja arvolutaus sekä yhteistyön tavoite vuoteen 2027 ulottuen.

Ekosysteemin käytännön työtä koordinoidaan ja kehitetään työryhmissä, joita työllisyysalueella on kuusi: elinvoima, elinikäinen oppiminen, hankinnat, kansainvälinen työvoima, työ- ja toimintakyky sekä välityömarkkinoiden kehittäminen. Ekosysteemin kehittyessä ryhmien teemaa ja kokoonpanoa voidaan tarkistaa.

Pohjois-Karjalan työllisyyden ekosysteemi



Ekosysteemi kokoaa yhteen tietoa Pohjois-Karjalan nykyisistä ja lähitulevaisuuden työvoiman- ja osaamistarpeista sekä alueen työmahdollisuuksista. Tätä tietoa hyödyntäen oppilaitoksissa kehitetään ja tarjotaan työnhakijoiden osaamista lisääviä koulutusta 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 kehitysyritykset, Pohjois-Karjalan ELY-keskus sekä oppilaitokset. Lakisääteisten palvelujen ja etuuksien myöntämisen lisäksi työnantajien kanssa ekosysteemissä käydään tiivistä vuoropuhelua tulevaisuuden työvoimatarpeiden kartoittamiseksi ja niihin vastaamiseksi.

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

7.2. Kuntien palvelutuotanto

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 esim. työhönvalmennus, 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 tulevat työllisyys- ja elinvoimaresurssit selkiintyvät vuoden 2025 alkuun mennessä. Huomioitava on, että työllisyysalueen pienimpien kuntien mahdollisuudet panostaa työllisyyden edistämiseen ovat rajalliset. Näiden kuntien osalta työllisyysalueen toiminta käynnistyy lakisääteisten palveluiden varassa.

Kunnilla on merkittävä rooli myös työllisyysalueen ja työllisyyden ekosysteemin paikallisen palvelukokonaisuuden koordinoinnissa. Kunnat yhteensovittavat paikallisesti omia työllisyys- ja elinvoimapalveluja työllisyysalueen järjestämän ja tuottaman viranomaispalvelun sekä muun työllisyyden ekosysteemin tuottaman palvelutarjonnan kanssa siten, että toiminta on asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa. Kuntien ja työllisyysalueen palvelujen yhteensovittamiseen panostetaan seuraavilla toimilla, joiden tavoitteena on sujuva asiakaspolku, päällekkäistä työn karsiminen ja toiminnan vaikuttavuus.

- 1) Työllisyysalue etsii yhteistyön mahdollistavia ratkaisumalleja ja toteuttaa kokeiluja, jolla edistetään kynnyksetöntä asiakasohjausta työllisyysalueelta kuntien työllisyys- ja elinvoimapalveluihin sekä työvoimaviranomaisen käyttämien järjestelmien toimivaa yhteiskäyttömallia kuntien vapaaehtoisten työllisyys- ja elinvoimapalvelujen kanssa. Tavoitteena luoda alueen yhteisillä toimintamalleille sujuva

ja vaikuttava asiakaspalvelupolku, karsia päällekkäistä työtä ja saada sujuva tietojenvaihtokäytäntö henkilö- ja työntäjä-asiakkaiden palvelemiseksi.

- 2) Työllisyysalue kartoittaa ja kokoaa vuoden 2025 alussa kuntien lakisääteisiä TE-palveluja täydentävät vapaaehtoiset työllisyys- ja elinvoimapalvelut ja tallentaa tiedot työllisyysalueen ja kuntien työllisyys- ja elinvoimapalvelujen henkilöstön yhteiskäytössä olevalle alustalle.
- 3) Kunta perehdyttää työllisyysalueen henkilöstöä kuntien tarjoamiin työllisyys- ja elinvoimapalveluihin, ostopalvelumahdollisuuksiin, mahdollisiin palkkioihin ja avustuksiin sekä tekee yhteiset prosessiohjeet kuntien palveluihin ohjaamisesta.
- 4) Työllisyysalue perehdyttää kuntien työllisyys- ja elinvoimapalvelujen henkilöstön palvelualueittain työllisyysalueen lakisääteisten palvelujen sisältöön ja palveluihin ohjaamiseen.
- 5) Työllisyysalue selvittää, mikä olisi sujuvin toimintamalli toteuttaa lakisääteisiä täydentäviä työnhakukeskusteluita kunnan työllisyyspalvelujen henkilöstön avulla ja sen, miten toteutuksen tiedonvaihdossa voitaisiin hyödyntää työvoimaviranomaisen tietojärjestelmää. Selvityksessä huomioidaan kuntien henkilöstöresurssit sekä asiaan mahdollisesti liittyvien sopimusten tarve.
- 6) Työllisyysalue selvittää ja selkiyttää kuntien omien työllisyyspalvelujen ja kunnan hankkimien ostopalvelujen roolia lakisääteisiä palveluja täydentävinä palveluina huomioiden alueiden erilaiset tarpeet ja kohderyhmät.
- 7) Perustetaan kuntien työllisyyspalvelujen yhteinen toimialaan keskittyvä yhteistyöryhmä, joka toimii järjestämisvastuusuunnitelmassa mainittuna viranhaltijaryhmänä. Ryhmä muodostetaan kunnan ja työllisyysalueen työllisyyden substanssiasiantuntijoista. Viranhaltijaryhmän lisäksi työllisyysalueen asioita käsitellään tarpeen mukaan muissakin kuntien välisissä yhteistyöryhmissä ja -kokouksissa, kuten kuntajohtajien ja talousjohtajien kokouksissa.

Kuntaryhmä toimii tiedonvaihtokanavana, ylläpitää kuntien välistä yhteistyötä ja edistää työllisyysalueen lakisääteisten TE-palvelujen ja kuntien vapaaehtoisten työllisyys- ja elinvoimapalvelujen yhteensovittamista. Työllisyysalue voi konsultoida työryhmää esim. työllisyysalueen asiavalmistelussa sekä osallistaa jäseniä toiminnan seurantaan ja kehittämiseen liittyvissä asioissa. Myös työryhmän kuntajäsenet voivat tuoda teemoja työryhmän käsiteltäväksi.

7.3. Kehittämistoiminta

Maakunnallinen työllisyyden ekosysteemi perustaa elinvoimaa vahvistavan ja työllisyyttä edistävän kehittämistoimintansa yhteisille havainnoille kehittämisen tarpeista sekä yhteiselle kehittämistoiminnan suunnittelulle ja toteutukselle. Kehittämisen tueksi voidaan hakea hankerahoitusta eri rahoituslähteistä maakunnallisesti tai alueellisesti yhdistäen ekosysteemin toimijoiden kehittämisosaamista ja resursseja. Merkittävimpiä työllisyystoiminnan rahoittajia ovat ESR- ja EAKR-kehittämisrahoitukset, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto ja Pohjois-Karjalan ELY-keskus.

Työllisyysalueen käynnistämisvaihetta tukevia hankkeita ovat ESR+-hankerahoituksella rahoitetut TNO Pohjois-Karjala – tietoa, neuvontaa ja ohjausta pohjoiskarjalaisten menestykseksi -ryhmähanke (2024–2026) sekä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoima Kuhina-hanke (2024–2026), jonka tavoitteena on kehittää välityömarkkinoiden työllistämiseen liittyviä järjestöjen työllistämismahdollisuuksia. Työllisyysalue seuraa aktiivisesti ja hyödyntää hankekumppanuuksia, jotka tukevat alueen elinvoimaa ja lisäävät työvoiman työllistymistä.

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

8. Palveluhankinnat

Työllisyysalueella on mahdollisuus hankkia asiakkaiden tarpeiden mukaisia palveluja myös ostopalveluna työllisyysalueen budjetissa osoitettujen käytettävissä olevien määrärahojen puitteissa. Palvelutarpeita on mahdollisuus esittää pitkin vuotta. Ostopalveluna hankittavia palveluja ovat esim. kotoutumiskoulutukset, yritysten kanssa yhteistyössä rahoitettavat yhteishankintakoulutukset ja valmennuspalvelut. Lisäksi työllisyysalueen tulkkipalvelut toteutetaan ostopalveluna. Ostopalvelut yhteensovitetaan muun palvelutarjonnan kanssa, ettei päällekkäisyyttä synny. Työllisyysalueen hankkimat palvelut ovat vaikuttavia ja kustannustehokkaita. Työllisyysalueella on tavoitteena kehittää palvelujen vaikuttavuuden seuranta nykyistä täsmällisemmäksi ja reaaliaikaisemmaksi. Hankinnat toteutetaan yhteistyössä Pohjois-Karjalan hankintatoimen kanssa.

Työllisyysalue hyödyntää omistajaohjaukseen perustuvaa yhteiskehittämisen mallia yrittäjäkoulutuksen ja maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen toteutuksessa koulutuskuntayhtymä Riverian kanssa vuodesta 2025 alkaen.

Työllisyysalueen palveluhankintojen koordinointiin on varattu kahden (2) henkilötyövuoden resurssi ja lisäksi palvelujen käytännön järjestelyjen ja opiskelijavalintojen hoitamiseen kolmen (3) henkilötyövuoden resurssi.