

TE-palvelut 2024

# 100 päivää starttiin lähestyy!

TE-uudistuksen viestintä, syksy 2024  
#TEuudistus #tepalvelutkuntiin #TE24



# Ohjelmassa tänään mm.

- **Uudistuksen ja viestinnän tausta**
- **Kuntaliiton tuki kuntien viestintään**
- **100 päivää starttiin**
- **Varautuminen**



# UUSI ELINVOIMAKUNTA



## Kunta kouluttaa osaajia

- / Paikallisiin tarpeeseen vastaava ammatillinen koulutus
- / Oppilaitosten yritysysteistyö
- / Laadukas perusopetus



## Kunta kaavoittaa ja luvittaa yritystoimintaa sekä pitää yllä arjen infraa

- / Vihreän siirtymän investoinnit
- / Asuntoja työntekijöille
- / Syrjäytymisen ehkäisy
- / Etätyö ja verkkoyhteydet



## Kunnassa on veto- ja pitovoimaa

- / Kuntalaiset kokevat kunnan turvallisena ja houkuttelevana eri elämänvaiheissa myös tulevaisuudessa.
- / Yritykset näkevät kunnan houkuttelevana ja uskaltavat investoida.



# ASUKKAAT

Kuntiin syntyy palvelukokonaisuus, joka luo uudenlaisen mahdollisuuden edistää paikallista elinvoimaa.



## UUSI TEHTÄVÄ: Kunta etsii osaajia

- / Kotoutumisen edistäminen osa työllisyyspalveluita
- / Osaajia yrityksiin tarvittaessa maan rajojen ulkopuolelta
- / Yritysten kasvun mahdollistava työvoiman saatavuus

# Mistä TE-palvelut 2024 -uudistuksessa on kyse?

- Julkisten työvoimapalveluiden järjestämisvastuu työ- ja elinkeinotoimistoilta siirtyy kunnille 1.1.2025.
- **TE-toimistot lakkautetaan.**
- Kunnille syntyy uusi valtionosuustehtävä, jonka rahoitus on yleiskatteisessa valtionosuudessa. Kunnan rahoitusvastuu laajenee.
- Kuntiin siirtyy reilut 4000 työllisyyden edistämisen asiantuntijaa valtiolta.
- **TE-palveluista tulee osa jokaisen kunnan peruspalvelua, kuten varhaiskasvatus tai tekniset palvelut.**
- Uudistettu kotoutumislaki tulee voimaan 1.1.2025 yhtä aikaa TE-palvelujen uudistuksen kanssa.

**Palveluita ei ole tarkoitus vain siirtää valtiolta kunnille, vaan kehittää palveluita hyödyntäen kunnan koko toimintaympäristöä ja paikalliset työmarkkinoiden erityispiirteet ja olosuhteet huomioiden.**

# Mitä palveluja kuntiin siirtyy?

## Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut | Työnvälitys

### Henkilöasiakkaan palvelut

- Työnhakijan lakisääteinen palveluprosessi (POMA)
  - Palvelutarpeen arviointi, työnhakukeskustelut ja työllisyysuunnitelmien laatiminen sekä palveluohjaus.
- Ammatinvalinta- ja uraohjaus sekä asiantuntija-arviot.
- Työ- ja koulutuskokeilu, työvoimakoulutus (ml. kotoutumiskoulutus), omaehtoinen opiskelu, palkkatuki ja työllistämistuki (95 § 55 vuotta täyttäneiden työllistämistuki)
- Valmennuspalvelut
- Viranomaispäätökset ja -lausunnot (ml. työttömyysturva)
- Työllistämisvelvoite
- Kulukorvaukset
- Monialaisen tuen yhteistoimintamalli ja nuorten monialaisen tuen yhteispalvelu (Ohjaamon kaltainen)
- Aktivointisuunnitelma
- Kotoutumispalvelut
- Työkykykoordinaattorin palvelut
- Muutosturvapalvelut
- Eures-palvelu työnhakijoille

### Alkavan yrityksen palvelut

- Starttiraha
- Valmennus- ja koulutuspalvelut

### Työnantaja- ja yrityspalvelut

- Työnantaja- ja yrityskäynnit
- Työpaikkailmoitukset (ml. EURES ja kolmansien maiden työnhaku)
- Kv-rekrytoinnin palvelut ja tuki ml. Eures
- Ehdokashaku, esittely ja ehdokasasettelu
- Työtarjoukset
- Rekrytointitilaisuudet ja kampanjat
- Yhteishankintakoulutukset
- Palkkatuki ja työllistämistuki
- Työkokeilu (sopimukset)
- Työolosuhteiden järjestelytuki
- Vuorotteluvapaa
- Muutosturvapalvelut
- Viranomaispäätökset

### Muut mahdolliset toimintamallit

- Työkykykoordinaattorit

Johtaminen ja kehittäminen | Hallinto- ja tukipalvelut | Digitaaliset palvelut

## Valtion tehtäviä

- Äkilliset rakennemuutokset
- KV-rekrytoinnin (Work In Finland) ja Euresin ylläpitämiset ja valtakunnalliset tehtävät
- Työlupatehtävät
- TE-digi
- Oikeudellisen tuen palvelut
- Työttömyysturvatehtävät (vaativat asiantuntijalausunnot) ja valtakunnallinen työttömyysturvaneuvonta
- Palkkaturvatehtävät
- TE-Asiakaspalvelukeskus
- Nuorten hyvinvoinnin ja elämäntilanteen valmennus
- Monialaisen palveluiden kehittämisen tuen tarjoaminen
- Toimivien pk-yritysten kehittämisspalvelut ja Business Finland -palvelut
- Kotoutumisen edistämisen valtakunnallinen osaamisen ja palveluiden kehittämisen ja yhteensovittamisen tuki
- Kotoutumisen valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut ("Koto-digi")



### KOTO24 -uudistuksen erityistehtävät, mm.

Kunnan kotoutumishjelman järjestäminen | Työvoiman ulkopuolella olevien kotoutumisen vahvistaminen | Monialainen yhteistyö



Työ- ja elinkeinoministeriö  
Arbets- och näringsministeriet

KUNTA  
LIITTO

# Uudistus pähkinäkuoressa!

- Työvoimapalvelusta tulee ensi vuoden alussa osa jokaisen kunnan peruspalveluja.
- Jatkossa **saman katon alta** löytyvät esimerkiksi kunnan koulutuspalveluiden, elinkeinopalveluiden ja yhdyskuntarakentamisen lisäksi myös työvoimapalvelut.
- **Pelkän työllisyyden edistämisen sijaan kyse on koko alueen elinvoiman edistämisestä.**
- Kun kuntien vastuulle siirtyvät TE-palvelut lisätään jo olemassa olevaan kunnan toimintaympäristöön, on kuntien mahdollisuus **edistää entistä vaikuttavammin työllisyyttä, osaavan työvoiman saatavuutta ja yritysten kasvua.**
- Palveluja ja henkilöstöä ei ole tarkoitus vain siirtää valtiolta kunnille vaan kehittää työvoimapalveluita entistä vaikuttavamiksi: esimerkiksi
  - **suuntaamalla ammatillista koulutusta** tukemaan paremmin alueen työllisyyttä ja yritysten tarpeita
  - **edistämällä kotoutumisen roolia** työllisyyden hoidossa
  - **edistämällä kuntien roolia osaajien aktiivisessa houkuttelussa**, tarvittaessa maan rajojen ulkopuolelta
- On tärkeää kehittää palveluista entistä kohdennetummat, **paikallisten työmarkkinoiden erityispiirteet ja yritysten osaajatarpeet huomioiva kokonaisuus.**
- Kuntiin syntyy palvelukokonaisuus, joka luo uudenlaisen mahdollisuuden edistää paikallista elinvoimaa ja vahvistaa sitä kautta kuntien veto- ja pitovoimaa.





# Palvelut osaksi kuntien palveluja, viestintä osaksi kuntien viestintää

- TE-toimistot lakkautetaan ja tunnettu TE-brändi jää historiaan.
- Työllisyysalueilla/kunnissa herännyt tarve rakentaa työvoimapalveluille oma brändi, jotta asukkaat löytävät palvelut jatkossa.
  - Tarve ymmärrettävää, etenkin heti hyvinvointialueuudistuksen jälkeen.
  - Nyt kuitenkin kyse kuntiin siirtyvistä palveluista ja uusista lakisääteisistä tehtävistä, **joita ei tule eriyttää kunnan muista palveluista.**
  - Työvoimapalvelut tulevat osaksi kunnan peruspalveluja, samaan tapaan kuin varhaiskasvatus, yhdyskuntarakentaminen tai vaikkapa sivistyspalvelut.
    - Muillakaan kunnan palveluilla ei ole omaa, erillistä brändiä





# Kunnilla lakisääteinen tiedottamisvelvollisuus

- Tärkeintä viestinnässä on asukasnäkökulma, ei hallinnollinen näkökulma.
- Kuntien omat brändit ja oma viestintä tukevat asukasnäkökulmaa ja palvelujen juurruttamista parhaiten.
- Tapahtuipa palveluiden järjestäminen millä mallilla tahansa - *kunta itse, vastuukunta tai kuntayhtymä järjestää* - kaikkien kuntien on tärkeää viestiä.
  - Kuntalaki velvoittaa viestimään kunnan kaikesta toiminnasta riippumatta siitä, miten toiminta on käytännössä organisoitu.
  - Tärkeää huomioida, että viestintävastuu ei voi valua yksin työllisyysalueille eikä ns. alueelliseen viestintään, jota toteutetaan työllisyysalueiden erillisillä brändeillä tai yhteisillä elementeillä.
- Asukkaille **hallinnollinen järjestämisvastuu ei ole merkityksellistä**, vaan selkeys ja helppous palvelujen piiriin pääsyssä
  - Mikä olisi helpompaa, kuin viestiä, että asukkaat voivat aina kääntyä TE-asioissa oman kunnan puoleen?
  - Huom! Myös vieraskielisten ja uusien kuntalaisten näkökulmasta helppoa

Palvelujen siirtyessä kuntiin me täällä omassa kunnassasi autamme ja neuvomme sinua! Olemme sinua lähellä.



# Tapoja toteuttaa viestintää

- Kunnat viestivät omilla brändeillään ja ilmeellään
- Kuntayhtymät ovat oikeushenkilöitä ja heillä ilme jo hallinnollisten tarpeiden vuoksi
- Työllisyysalueista osa on rakentanut erillisen ilmeen
- Osa rakentanut ns. kevytbrändin, jossa yhdistelty elementtejä kuntien brändeistä ja luotu jokin uusi, yhteinen elementti
- Kaikki tavat oikeita, kunhan muistetaan, että jokaisen kunnan on viestittävä palvelusta omille asukkailleen, kuten muistakin palveluistaan.
- Asukkaille on luotava mielikuva siitä, että tarpeen vaatiessa voi aina lähestyä omaa kuntaa, eikä muuta tarvitse muistaa ulkoa.
- [Pikakysely](#) viestinnän toteuttamisesta auki



# Yrittäjät on uudistuksessa tärkeä asiakasryhmä!

- Myös yrityksille erilaiset hallinnolliset rajat ovat merkityksettömiä.
- Osaajien houkuttelussa, yritysten kasvun edistämisessä ja rekrytoinneissa ei tunneta hallinnollisia, eikä kuntarajoja.
- Siksi myös yrittäjien näkökulmasta on yksinkertaista, että yrittäjä voi kääntyä oman kunnan puoleen.

“Yrittäjää ei ensisijaisesti kiinnosta miten palvelu järjestetään, vaan mitä hyötyä siitä on”



# Kuntaliiton materiaalit kuntien viestinnän tueksi

- **Suositus palvelujen viestintään**, lokakuu 2023
- **Verkkosivumalli**, kevät 2024
- **Kotoutumisen viestinnän materiaalit**, kevät 2024
- **Some- ja muut valmiit kuvat**, elo-syyskuu 2024
- **Animaatio**, kesä 2024
- **Miten TE-uudistuksesta kerrotaan asiakaspalvelussa** – ohje, syyskuu 2024
- **Vinkkejä ja malli tiedottamiseen**, touko-syyskuu 2024
- **Varautumisen viestinnän ohje**, lokakuu 2024
- Lisäksi saatavilla paljon perusdioja
- Kaikki tulevat jakoon valmiissa kansiossa kaksikielisenä.

Kaikki nämä materiaalit kaksikielisesti, Suomen virallisilla kielillä.

Kuntien tarpeet ja resurssit vaihtelevat suuresti, materiaaleja voi käyttää sellaisenaan tai osittain.

# Viestinnän suositukset

- Kuntaliiton [suositukset 10/2023](#) palvelujen viestinnästä viestinnän suunnittelun kivijalkana.
- Sisältää uudistuksen pääviestit, tavoitteet sekä suositukset palvelujen viestinnän suunnitteluun sekä sisäiseen viestintään.

## Yhteenveto

- TE-palveluille ei tule rakentaa omaa visuaalista ilmettä.
- Kunnat markkinoivat työvoimapalveluja kunnan muiden palvelujen tapaan hyödyntäen paikallisesti hyväksi todettuja viestinnän kanavia.
- Kunnilla on neuvonta- ja ohjausvelvollisuus työllisyysaluevastuista riippumatta ja kaikilla asukkailla on mahdollisuus saada lisätietoa, neuvontaa ja ohjausta omasta kunnastaan.
- Palvelujen vakiinnuttamisessa ja markkinoinnissa korostuvat palveluja tarvitsevien asukkaiden tarpeet, ei palveluiden hallinnollinen järjestämistapa.

# Verkkosivumalli

- Kuntaliiton verkkosivuohjeessa on luotu malli siitä vähimmäistiedosta, joka on hyvä olla kuntien verkkosivuilla **lokakuun alussa 2024**
- Sisältää mallitekstit suoraan kuntien verkkosivuille laitettavaksi.
- Malliin voit tutustua [Kuntaliiton verkkosivulla](#).

”Vaikka työllisyysalueilla olisi erillisiä verkkosivuja työvoimapalveluihin liittyen, on asukasnäkökulman ja yhdenvertaisuuden vuoksi tärkeää, että jokaisen kunnan verkkosivuille on koottu tärkeimmät tiedot työvoimapalveluista kuntalaisille. Näin turvataan se, että joka puolella Suomea tiedot löytyvät samasta paikasta, oman kunnan verkkosivulta. Kun kuntien verkkosivuilla on tiiviisti ja kootusti tuotu yhteen kaikki työvoimapalveluihin liittyvät sivustot ja tärkeimmät yhteystiedot, on kuntalaisten helppo missä tahansa Suomea etsiä ja saada tietoa työllisyyspalveluista”

# Tärkeää kuntien verkkosivuilla

## Yleiset faktat:

- TE-palvelut siirtyvät kuntien tehtäväksi ja valtion työ- ja elinkeinotoimistot eli TE-toimistot lakkautetaan.
- Työvoimapalveluista tulee osa jokaisen kunnan peruspalveluja, samaan tapaan kuin esimerkiksi varhaiskasvatuspalvelut.

## Mitä muutos tarkoittaa?

- Olemassa olevien asiakkaiden ei tarvitse tehdä mitään.
- Muutokset esim. työllisyysasioiden asiantuntijoissa tai yhteystiedoissa päivitetään verkkosivulle.
- Työmarkkinatorin linkki
- Valmis mahdollisimman pian (23.9. ihanne)

Palveluita, verkkosivutekstejä tai sisältörakennetta, **ei siirretä valtiota ja TE-toimistoilta kunnille**, vaan kunnat kehittävät palveluja paikallisten olosuhteiden mukaisesti ja rakentavat/päivittävät verkkosivut sen mukaan, **mikä istuu jo olemassa olevaan sivukokonaisuuteen.**

Työvoimapalveluita koskeva lisäys kunnan verkkosivuille **ei vaadi kunnan olemassa olevan verkkosivuston rakenteellista muuttamista tai uudistamista.** Kyseessä on ainoastaan vähimmäistietojen lisääminen etusivu- ja alisivutasolle.

# Mediaviestintä





# Mediaviestintä auttaa kuntia palvelujen löydettävyydessä

- Valtakunnallinen mediaviestintä aloitettu 11.3. valtakunnallisella toimittajatilaisuudella
  - [Yleistiedote hyödynnettävänä vapaasti](#)
- Aluekierrosten yhteydessä kontaktoitu toimittajia
- **17.9. uusi toimittajatilaisuus**
- Kuntaliitto tiedottaa 100 päivää starttiin – päivänä (23.9.)
- Mediaviestintä jatkuu vuoden vaihteen yli

LEHDISTÖTIEDOTE

TE-palvelut siirtyvät kunnille - kunnat saavat vahvistuvien peruspalvelujen myötä lisää työkaluja elinvoiman edistämiseen

Julkisten työvoimapalvelujen järjestämisvastuu siirretään vuoden 2025 alussa TE-toimistoilta kunnille. Nykyiset TE-toimistot lakkautetaan. Vuoden vaihteessa reilut 4000 työvoimapalveluiden ammattilaisista siirtyy liiketoimintatunnetulla valtiolla kuntayhtymiin uuden valtion

**TE-toimistot lakkaavat  
katso kartalta, missä  
apua työnhakuun**

TE-toimistot lakkaavat vuoden vaihteessa siirtyvät kuntien muodostamille yksiköille. Tarkistaa, millä työllisyysalueella



# Mediaviestintä auttaa kuntia palvelujen löydettävyydessä

- Lähempänä vuodenvaihdetta mediaviestintää tehostetaan, mukana myös varautumisen mahdollinen näkökulma.
- Esimerkkejä median viimeaikaisista kysymyksistä
  - *Miten työnhaku jatkossa järjestyy työnhakijoiden kannalta?*
  - *Millä mielen muutokseen suhtaudutaan?*
  - *Miten uudistukseen on varauduttu?*
  - *Mitä maksaa?*



# Mediaviestintä auttaa kuntia palvelujen löydettävyydessä

Tiedotteissa hyvä kertoa suurta yleisöä kiinnostavat asiat:

1. TE-toimistot lakkautetaan ja palveluista tulee osa kuntien palvelua.
2. Vaikka hallinnollisesti työllisyysalueet järjestävät palvelut, tärkeää korostaa mediaviestinnässä, että oman kunnan puoleen voi kääntyä ja kysyä lisätietoa, ohjausta ja neuvontaa. Koskee sekä henkilö- että yrittäjäasiakkaiden palveluja sekä kotoutumisen palveluja.
3. Tärkeintä on tuoda esille, että jo olemassa olevien asiakkaiden ei tarvitse huolestua, eikä heidän tarvitse tehdä mitään, vaikka palveluntarjoaja vaihtuu. Uusien asiakkaiden näkökulmasta palvelujen piiriin pääsy on helppoa ja palvelut tulevat lähelle jokaista.
  - *Suurin osa asiakkaista (=uutisten lukijoista) ei ole käyttänyt palvelua, joten myös siihen liittyvä viestintä menee usein ohi. Jos palvelua tarvitsee itse, alkaa tiedon etsintä, ja siinä vaiheessa on helppo muistaa, että voi kääntyä oman kunnan puoleen ensin.*
4. Alueelliset/paikalliset esimerkit palveluista ja toteuttamisesta kiinnostavat
5. Kotoutumisen palvelut on hyvä yhdistää tiedotteeseen.
6. Kaikessa viestinnässä, erityisesti ulkoisessa, on aina tärkeää korostaa, mistä saa lisätietoa.

# Mediaviestintä auttaa kuntia palvelujen löydettävyydessä

Omissa tiedotteissa on hyvä tuoda esille yhteisten perustietojen ja pääviestien lisäksi paikallinen ja alueellinen tapa toteuttaa:

- **”Suupohjan työllisyysalue** on toinen kuntayhtymäpohjaisista työllisyysalueista Suomessa. Työllisyysalueen taustalla toimii Kuntayhtymä Vuoksi. Työllisyysalueeseen kuuluvat Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Kristiinankaupunki, Kurikka ja Teuva.
- *Lähipalveluita tuotetaan näkyvästi molemmilla kotimaisilla kielillä.*
- *Lähipalvelujen lisäksi palveluja tuodaan lähelle asiakasta monikanavaisesti, sekä jalkautuen, että hyödyntäen digikanavia ja puhelimitse”*
- *”Henkilöasiakaspalvelu toteutetaan jatkossa lähipalveluna työllisyysalueen jokaisessa kunnassa. Kaikki asiakkaat palvellaan kuntien omissa toimipisteissä”*
- *”Vuodenvaihteen jälkeen jokainen voi kääntyä oman kotikuntansa puoleen kaikissa työvoimapalveluihin liittyvissä kysymyksissä.*

# Mediatiedotteen pohja sisältyy materiaaleihin

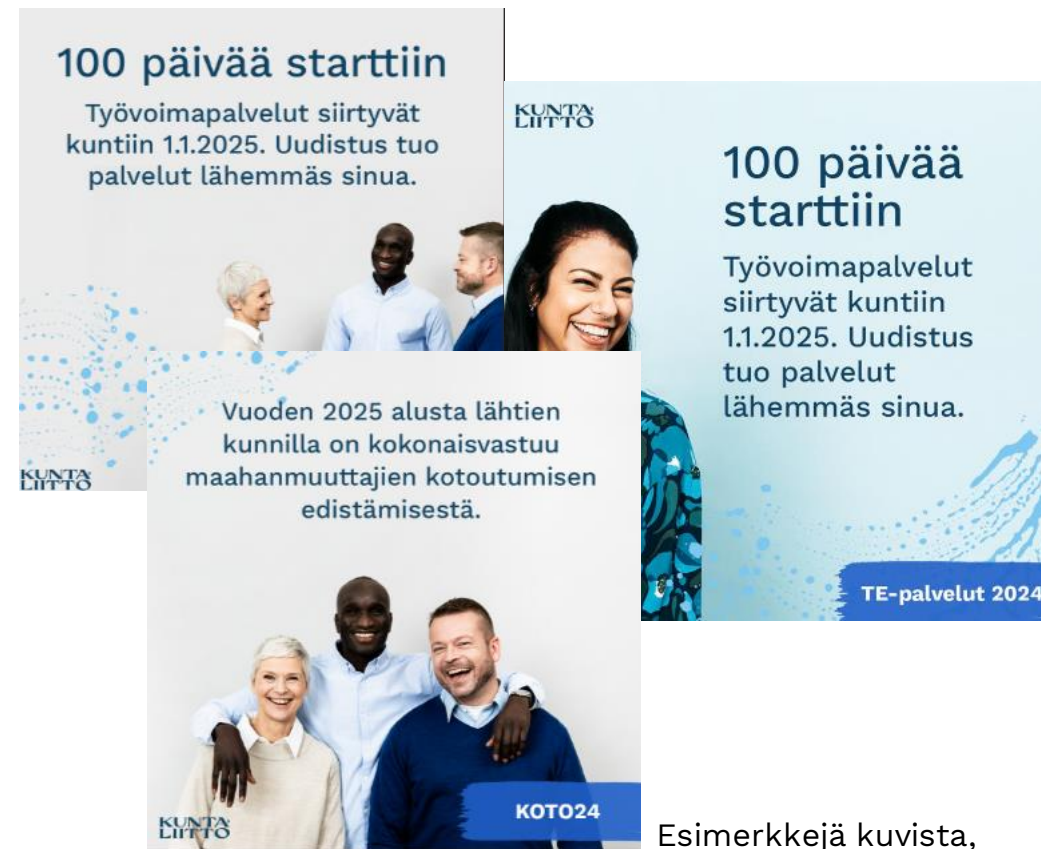
- Kunnat voivat halutessaan käyttää valmista pohjaa, johon kannattaa täydentää oman kunnan/työllisyysalueen tiedot.
- On kuitenkin tärkeää huomioida syksyn viestinnässä, että jos verkkosivuilla ei tiedotteen lisäksi ole vielä tarkempaa tietoa työvoimapalveluista, kannattaa tietoja viedä sinne mahdollisimman pian.
- TEM toivoo, että kuntien verkkosivuilla palveluista ja yhteystiedoista olisi kerrottu viimeistään lokakuun alussa.
- On myös tärkeää huomioida, että kuntien asiakaspalvelupisteissä, infopisteissä ja neuvontapalveluissa on riittävästi tietoa, jotta kuntalaisten kysymyksiin osataan vastata jo syksyn aikana.
  - Kuntaliiton materiaaleissa myös valmis ohje asiakaspalvelupisteitä varten.

# Someviestintä



# Somekampanjointia kuntien omilla kanavilla ja omilla resursseilla

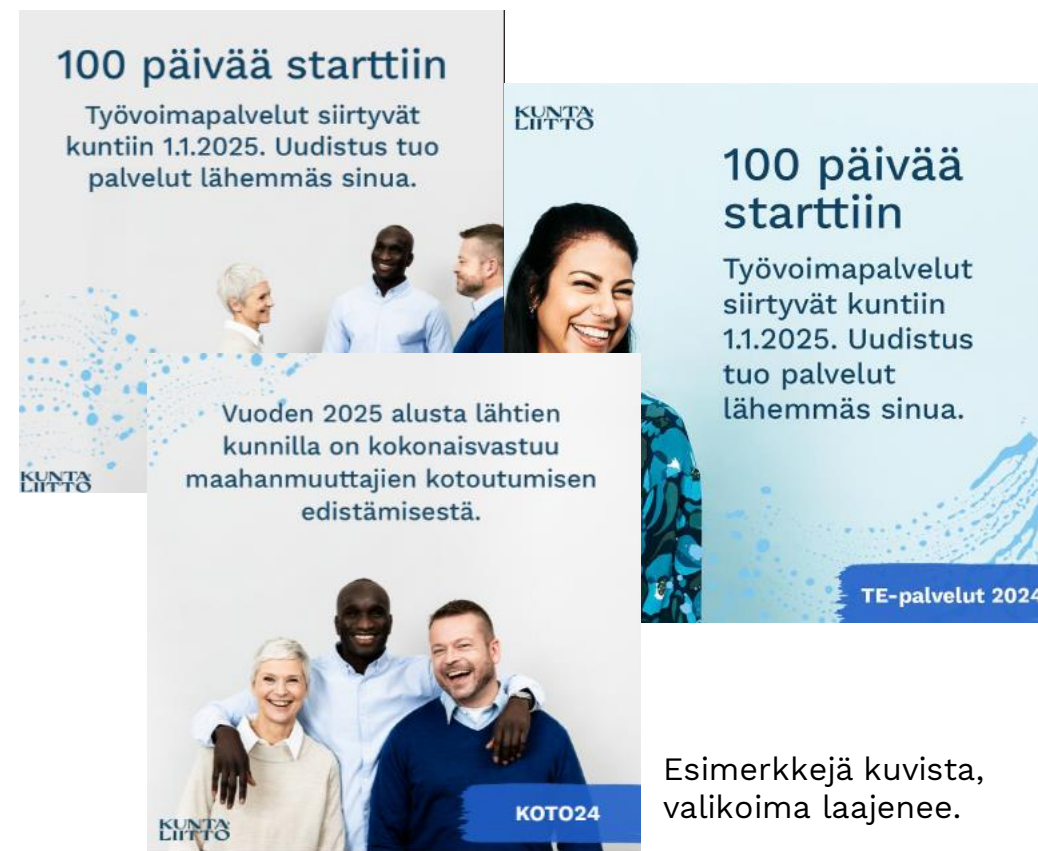
- Kuntaliitolta tulee kunnille valmiita somekuvapohjia, jotka ovat vapaasti hyödynnettävissä.
- Voi hyödyntää sellaisenaan tai vaihtaa tekstit omille pohjille.
- Kampanjointiaika on syyskuun lopusta eteenpäin, kuntien omilla kanavilla ja omien resurssien mukaisesti.
- Lähempänä vuodenvaihdetta ja heti alkuvuodesta tiheämmät postaukset tukevat tiedon saantia.
- Kuvat tulevat jakoon kaksikielisinä.
- Kampanjointi ei lopu vuoden vaihteeseen!



Esimerkkejä kuvista, valikoima laajenee.

# Vinkit somekampanjaan

- Someviestintä kannattaa ajoittaa syyskuun lopulla/lokakuun alussa aloitettavaksi.
- Aloita someviestintä kuitenkin vasta, kun tiedot löytyvät **verkkosivulta** ja kun kunnan/kaupungin palvelupisteissä on **ajantasaista tietoa** asukkaiden palvelemiseksi ja mahdollisia kysymyksiä varten.
- Toteuta mahdollisuuksien mukaan monikanavaisesti ja tee yhteistyötä muiden kuntien ja työllisyysalueiden välillä.



Esimerkkejä kuvista, valikoima laajenee.



# Sisäinen viestintä



# Sisäinen viestintä tärkeässä roolissa

- **Perehdytysmateriaalin** ja intran päivittäminen on ajankohtaista
  - Valtiolta kuntiin siirtyvän henkilöstön perehdyttämisessä kannattaa hyödyntää [eOppiva-alustan materiaaleja kunnan toimintaan liittyen](#)
  - Perehdytysmateriaalissa kannattaa myös olla tiivistetysti kunnan perustiedot ja palvelut kuvattuna tiivistä – näitä voi hyödyntää myös maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisessä!
- **Sisäisen viestinnän merkitys korostuu** isoissa uudistuksissa
  - Kokonaiskuvan muodostaminen sekä TE-palvelut 2024 että KOTO24-uudistuksista on tärkeää kunnan eri toimialoilla sekä luottamushenkilöillä.
  - On tärkeää, että **erityisesti kuntien palvelupisteillä työskentelevillä** on käsitys työvoimapalvelujen ja kotoutumisen edistämiseen liittyvien palvelujen toiminnasta, palvelupisteistä, aukioloajoista. Tähän olemassa valmis ohje!
  - **Luottamushenkilöiden roolia kohderyhmänä ei voi liaksi korostaa.** On tärkeää jakaa paljon tietoa uudistuksista päätösten teon tueksi ja palveluiden kehittämiseen sitoutumiseksi.
  - Sisäisen viestinnän merkitys korostuu myös **varautumisen suhteen**. Kun palvelujen siirto lähenee ja koittaa, on tärkeää viestiä avoimesti ja reagoida nopeasti muutoksiin.

# Tukea asiakaspalveluun

- Syksyn viestintä kiihtyy, mikä saattaa poikia kyselyjä ja yhteydenottoja myös kuntien asiakaspalvelupisteisiin.
- Sen vuoksi on tärkeää, että asiakaspalvelupisteillä on riittävästi tietoa uudistuksesta ja sen vaikutuksesta kuntalaisiin.
- Olemme koonneet muutamia vinkkejä ja perustietoa uudistuksesta, ja materiaalia voi käyttää sellaiseen jaettavaksi eteenpäin kunnissa.
- Myös asiakkaille jaettava infolehtinen on tekeillä!

**TE-palvelut 2024**

**Tiesitkö, että**

- Vuoden 2025 alussa julkisten työvoimapaalveluiden järjestämisvastuu siirtyy valtiolta kunnille. Tätä muutosta kutsutaan TE-palvelut 2024-uudistukseksi.
- Uudistuksen tarkoituksena on tukea yrityksiä ja kuntalaisia, eli asiakkaita, eli kuntalaisia. Jatkossa saadaan lisätietoa suoraan TE-toimistojen kautta ja Työmarkkinatori säilyy jatkossakin sähköisenä asiointikanavana. Mahdolliset muutokset esimerkiksi asiantuntijoiden yhteystiedoissa päivitetään kunnan verkkosivuille.
- Jatkossa kunnat rekrytoivat ja työllistävät yrityksiä.
- Työvoimapaalvelut tarjoavat sekä henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Uudistuksen tarkoituksena on tukea yrityksiä ja kuntalaisia, eli asiakkaita, eli kuntalaisia. Jatkossa saadaan lisätietoa suoraan TE-toimistojen kautta ja Työmarkkinatori säilyy jatkossakin sähköisenä asiointikanavana. Mahdolliset muutokset esimerkiksi asiantuntijoiden yhteystiedoissa päivitetään kunnan verkkosivuille.

**Mistä on kyse?**

**Työvoimapaalvelut siirtyvät kunnille -**

Vuoden 2025 alussa julkisten työvoimapaalveluiden järjestämisvastuu siirtyy valtiolta kunnille. Tätä muutosta kutsutaan TE-palvelut 2024-lakkautetaan, ja työvoimapaalveluista toimistojen työntekijää siirtyy kunnille.

Työvoimapaalvelut tarjoavat sekä henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Uudistuksen tarkoituksena on tukea yrityksiä ja kuntalaisia, eli asiakkaita, eli kuntalaisia. Jatkossa saadaan lisätietoa suoraan TE-toimistojen kautta ja Työmarkkinatori säilyy jatkossakin sähköisenä asiointikanavana. Mahdolliset muutokset esimerkiksi asiantuntijoiden yhteystiedoissa päivitetään kunnan verkkosivuille.

**Vinkkilista asiakaspalvelun tueksi**

1. Jokaisen kunnan verkkosivulla on yhteystiedot ja muista asiakaspalvelutilanteissa!
2. Olemassa oleville asiakkaille on tärkeää kertoa, että heidän ei tarvitse tehdä mitään palveluntarjoaja vaihtua. Asiakkaat saavat lisätietoa suoraan TE-toimistojen kautta ja Työmarkkinatori säilyy jatkossakin sähköisenä asiointikanavana. Mahdolliset muutokset esimerkiksi asiantuntijoiden yhteystiedoissa päivitetään kunnan verkkosivuille.
3. Myös kotoutumislain kokonaisuudistus astuu voimaan vuoden 2025 alussa. Kunnan kokonaisvastuu maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä. Kunta vastaa ja tuottaa työntekijöinä että työvoiman ulkopuolella olevien, esimerkiksi kotihoidon

# Sisäinen viestintä tärkeässä roolissa

- Erilaiset **henkilöstötilaisuudet** (sekä läsnä että teams) ovat tärkeitä jo ennen vuoden vaihdetta, mutta erityisesti sen jälkeen.
- Uuden toimintakulttuurin rakentaminen on koko uudistuksen onnistumisen kannalta merkittävä asia.
- Kuntiin siirtyy valtava määrä työllisyyden edistämisen asiantuntijuutta, mikä **yhdistettynä jo olemassa olevaan osaamiseen**, antaa uusia työkaluja kunnille edistää elinvoimaa yhdessä eri toimialojen kesken.
- Uuden toimintakulttuurin ja elinvoimakunnan rakentamisessa kannattaa hyödyntää henkilökunnan osallistamisen keinoja monipuolisesti.
- Uudistukseen liittyy osajia eri kunnan toimialoilta, joten sisäisessä viestinnässä tietoa on jaettava laajasti.
  - Työllisyys- ja elinkeinoasiat, ICT, talousasiat, kotoutuminen, kv-rekry, ammatillinen koulutus, hallinto, viestintä.
- Sisäisessä viestinnässä kannattaa korostaa sitä, että **elinvoimaa rakentuu eri toimialojen yhteistyöllä – kaikki ovat mukana rakentamassa uusia elinvoimakuntia!**

# Kotoutumisen viestintä



# Kotoutumisen edistäminen

- TE-uudistus ja kotoutumislain kokonaisuudistus (KOTO24) kulkevat käsi kädessä. Uusi kotoutumislaki astuu voimaan saman aikaisesti TE-uudistuksen kanssa vuonna 2025.
- 1.1.2025 alkaen kunnilla on kokonaisvastuu kotoutumisen edistämisestä. **Kunta vastaa sekä työttöminä työnhakijoina että työvoiman ulkopuolella olevien kotoutumisen edistämisestä.**
- Työnhakijoina olevien kotoutujien palvelut järjestetään **työllisyysalueella.**
- Työvoiman ulkopuolella olevien palvelujen järjestämisestä vastaa kunta, **joka voi päättää mihin palvelut hallinnollisesti sijoittuvat ja miten ne organisoidaan.** Osana työllisyyspalvelua, osana asiointipalvelua, voidaan sopia että ne järjestetään työllisyysalueella
- Työvoiman ulkopuolella oleville kotoutuja-asiakkaille suunnattuja palveluita voidaan toteuttaa myös kuntien välisenä yhteistyönä.
- Kotoutuja-asiakkaiden palveluita ja kotoutumisen prosesseja on tärkeä tarkastella kokonaisuutena tiiviissä yhteistyössä kuntien ja muiden kotoutumista edistävien toimijoiden välillä.

# Kotoutuminen tiivistetysti

- Vuoden 2025 alusta lähtien kunnilla on kokonaisvastuu maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisestä.
- Kotoutumisella tarkoitetaan prosessia, jonka aikana maahanmuuttaja sopeutuu Suomeen.
- Kunta huolehtii jatkossa sekä työnhakijoina olevien että esimerkiksi kotona lapsia hoitavien maahanmuuttajien kotoutumisesta.
- Tavoitteena on helpottaa maahanmuuttajien pääsyä työelämään ja edistää erityisesti maahanmuuttajanaisten kotoutumista.



# Kuntaliiton verkkosivulla myös selkeällä kielellä kotoutumisesta

- TE-viestinnän sivulla myös erillinen osio kotoutumisen viestinnän tueksi.
- Tekstiä myös selkokielellä.
- Päivitetyissä somekuvissa myös erilliset kotokuvat.
- Kotoutumisen edistämisen materiaalit tulevat mukaan kunnille jaettavaan materiaalipankkiin.

## Kotoutumisen edistäminen selkeällä kielellä

(Mukailtu kotoutuminen.fi selkokielen opas osoitteessa <https://kotoutuminen.fi/selkokielinen-kasikirja>)

Suomessa asuu paljon ihmisiä, jotka ovat muuttaneet muualta. Viranomaisten pitää huomioida maahanmuuttaneiden tarpeet ja toiveet palveluissa. Maahanmuuttaneet käyttävät samoja kunnan, hyvinvointialueen ja viranomaisten palveluita, kuin muutkin asukkaat. Osa maahanmuuttaneista voi tarvita kuitenkin enemmän tukea.

Maahanmuuttaneille tarkoitettuja palveluita kutsutaan kotoutumispalveluiksi. Kotoutumispalvelut edistävät maahanmuuttaneiden sopeutumista Suomeen.

Maahanmuuttaneen pitää sitoutua kotoutumiseen. Kotoutuminen tapahtuu vuorovaikutuksessa suomalaisen yhteiskunnan kanssa.

Vuoden 2025 alusta a  
työttöminä työnhakij  
kotoutumisen edistä  
Kotoutumiskoulutus  
yli 18-vuotiaille työttö

### Kotoutumiskoulutus

- suomen tai ruotsi

Vuoden 2025 alusta lähtien  
kunnilla on kokonaisvastuu  
maahanmuuttajien kotoutumisen  
edistämisestä.

a sekä  
i)  
:oulu.  
oitettu



KOTO24

KUNTA  
LIITTO

KUNTA  
LIITTO



# Miten viestitään asiakkaille?

- Asiakkaille suunnatussa viestinnässä ajateltava asiakkaita! Viralliset termit eivät ole aina asiakaslähtöisiä
  - Esim. *kotivanhempien kotoutumisen edistämisen palvelut* ei ole selkeä asukkaille eikä sopiva verkkosivujen termiksi -> Palvelut maahanmuuttajille
- Viesti niistä asioista, joista maahanmuuttaneet kysyvät
  - Maahanmuuttaneille ei kannata tarjota kaikkea olemassa olevaa tietoa kerralla
- Jos resursseja on, selvitä, mitkä kielet esiintyvät kunnassasi useimmiten ja toteuta viestintää monikielisesti
  - Kaikkea ei tarvitse viestiä harvinaisimmilla kielillä, mutta hyvä kertoa esimerkiksi verkkosivuilla se, mistä löytyy lisätietoa, kehen voi ottaa yhteyttä, mistä saa apua jne.
- Hyödynnä viestinnän apuna InfoFinlandin materiaaleja, Kotoutuminen.fi –sivustoa, joissa jo paljon tietoa useilla kielillä.
- Samaan tapaan kuin TE-palveluissa, on kuntien hyvä kertoa verkkosivuillaan perustiedot siitä, mistä saa lisätietoa, miten omassa kunnassa kotoutumisen palvelut on päätetty järjestää esimerkiksi työvoiman ulkopuolella olevien perheenjäsenten kohdalla.
  - Hallinnollista järjestämistapa ei tarvitse ymmärtää.

# Yhteenveto

- Kokonaisvastuu kotoutumisen edistämisestä laajenee, kohderyhmä isompi (työvoiman ulkopuolella olevat, esim. kotivanhemmat).
- Uutena elementtinä kotoutumisohjelma, joka kuvaa kunnan saatavilla olevia palveluja kotoutumisen edistämiseen.
  - Viestittävä laajasti sekä kohderyhmälle että kunnan sisällä
  - Viestinnässä kannattaa hyödyntää olemassa olevaa tietoa maahanmuuttaneista ja resurssien mukaan toteutettava viestintää monikielisesti.
  - Huomioitava viestinnässä selkeä kieli, ymmärrettävät termit ja tiedon löydettävyys (etusivun linkit, bannerit, selkeät tekstit).
  - Perustietoa kunnasta ja palveluista helposti saatavilla vähintään verkkosivuilla, kunnan palvelupisteissä että mahdollisuuksien mukaan esitteinä tai muussa jaettavassa muodossa.
- Apuja ja malleja selkeään viestintään [Kuntaliiton verkkosivulta](#).

# Missä ja kenelle viestitään?

- Kunta viestii **kotoutumisohjelmasta** kohderyhmille esimerkiksi verkkosivuillaan.
- On tärkeää kiinnittää huomiota kotoutumisohjelmaa koskevan viestinnän saavutettavuuteen kohderyhmille. Esimerkiksi selkokielen ja/tai monikielinen sekä monikanavainen viestintä tukevat sitä, että asiakkaat saavat tietoa kotoutumisen alkuvaiheen palveluista ja **osaavat hakeutua palveluihin**.
- Kunta viestii kotoutumisohjelmasta **kunnan eri toimialoille, kuntalaisille, sidosryhmille ja päättäjille**. Tieto palveluista tukee asiakasohjausta ja monialaista yhteistyötä.
- Kotoutumisohjelmaa voidaan käyttää myös uuden työntekijän perehdytysmateriaalina, jonka avulla kotoutumisen edistämisen parissa työskentelevä työntekijä saa kokonaiskuvan kunnassa tarjolla olevista kotoutumisen alkuvaiheen palveluista.
- Hyviä vinkkejä: <https://kotoutuminen.fi/kunnan-kotouttamisohjelma>

**100 päivää  
starttiin 23.9.**



# 100 päivää starttiin -

- Maanantaina 23.9. on jäljellä 100 päivää siihen, kun kunnat ottavat haltuun työvoimapalvelujen järjestämisen
- Kuntaliitto pitää 100 päivää starttiin [seminaarin](#) Kuntatalolla
- Mediatiedote laajalla sidosryhmäjakelulla & sometus alkaa

## Tätä ennen

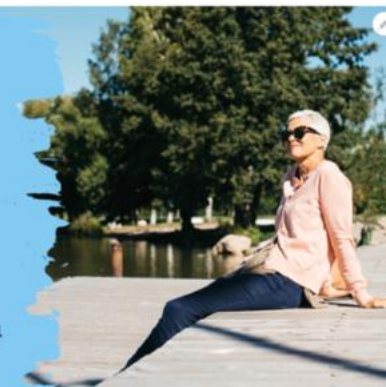
- Kuntamarkkinoiden TE-seminaari
- Toimittajatilaisuus 17.9. klo 13.00
- Koko materiaalipaketti jakoon kuntiin

### 100 päivää starttiin - seminaari 23.9.2024

TE-palvelut 2024

## 100 päivää starttiin -seminaari

23.9.2024 Kuntatalolla



10:00 Tilaisuuden avaus, varatoimitusjohtaja **Timo Reina**, Kuntaliitto

10:20 Kotoutumislain kokonaisuudistus käsi kädessä TE-uudistuksen kans maahanmuutto- ja kotoutumisasiantuntija **Maija Lehtimaa**, Kuntaliitto

10:40 Digi- ja ICT-muutoksen läpivienti, erityisasiantuntija **Ilona Koto**, Kuntaliitto

11:00 Siirtyvä henkilöstö uudistuksen keskiössä, neuvottelujohtaja **Anne Kiiski**, Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat KT

11:20 Omakustanteinen lounas

12:20 TE-uudistus kuntatalouden näkökulmasta, kehittämisspäällikkö **Mikko Mehtonen**, Kuntaliitto

12:45 Videotervehdykset kunnista, johtava juristi **Tarja Krakau**, Kuntaliitto

13:20 Paneelikeskustelu, fasilitoijina kehittämisspäällikkö **Erja Lindberg** ja muutoskoordinaattori **Seija Lehtonen**, Kuntaliitto

- Työllisyysjohtaja **Regina Saari**, Tampereen kaupunki

# Miten kunnat voivat osallistua

- Hyödyntää Kuntaliiton materiaaleja (*tiedotepohja, somekuvat, asiakaspalveluhenkilöille ja sisäiseen viestintään tarkoitettuja malleja*) ja uutisoida uudistuksesta myös ma 23.9.
- Suunnitella 100 päivää starttiin –päivän yhteyteen myös omaa kampanjaa

## 100 päivää starttiin - seminaari 23.9.2024



10:00 Tilaisuuden avaus,  
varatoimitusjohtaja **Timo Reina**, Kuntaliitto

10:20 Kotoutumislain kokonaisuudistus käsi kädessä TE-uudistuksen kans  
maahanmuutto- ja kotoutumisasiantuntija **Maija Lehtimaa**, Kuntaliitto

10:40 Digi- ja ICT-muutoksen läpivienti,  
erityisasiantuntija **Ilona Koto**, Kuntaliitto

11:00 Siirtyvä henkilöstö uudistuksen keskiössä,  
neuvottelujohtaja **Anne Kiiski**, Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat KT

11:20 Omakustanteinen lounas

12:20 TE-uudistus kuntatalouden näkökulmasta,  
kehittämispäällikkö **Mikko Mehtonen**, Kuntaliitto

12:45 Videotervehdykset kunnista,  
johtava juristi **Tarja Krakau**, Kuntaliitto

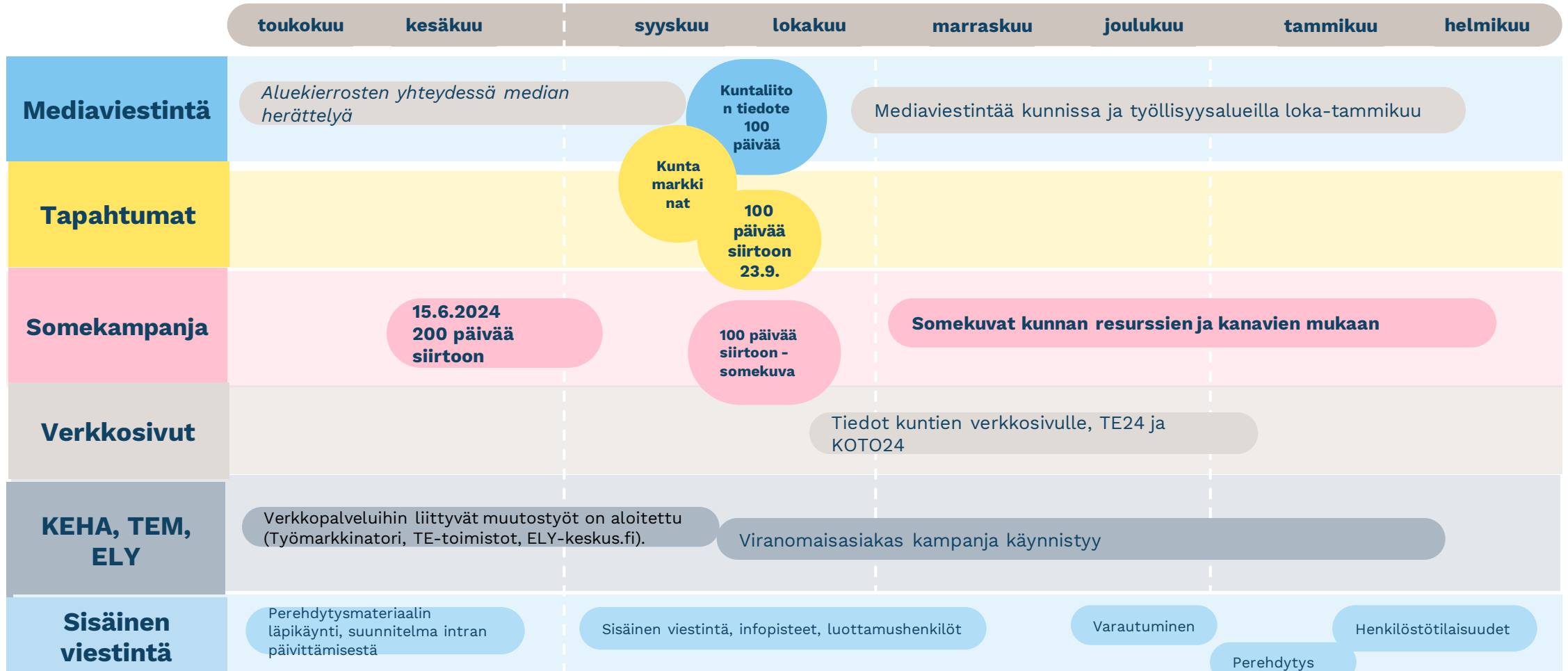
13:20 Paneelikeskustelu, fasilitoijina kehittämispäällikkö **Erja Lindberg** ja  
muutoskoordinaattori **Seija Lehtonen**, Kuntaliitto

- Työllisyysjohtaja **Regina Saari**, Tampereen kaupunki

# Mitä kannattaa huomioida?

- Muutosviestinnässä toisto, toisto ja toisto on tärkeää.
- Sen lisäksi yhdenmukainen viestintä!
- Uudistus kannattaa pitää säännöllisesti kuntien kanavissa koko syksyn ajan ja vuoden vaihteen yli.
- Riippuu paljon kuntien resursseista ja käytössä olevista kanavista, miten tiheää ja laaja-alaista viestintä on.
- Kaikkia kanavia kannattaa kuitenkin hyödyntää.
- Kuntaliitto järjestää ainakin yhden toimittajatilaisuuden vielä loppuvuodesta ja sen lisäksi seuraamme jatkuvasti keskustelua ja reagoimme nopeastikin mediaviestinnän keinoin.
- Viestinnällinen painopiste, joka näkyy kaikissa syksyn tilaisuuksissa ja puheenvuoroissa.

# Viestinnän aikajana





# Viestintäkampanjat lyhyesti

- **100 päivää starttiin – Kuntaliitto**
- Tilaisuus 23.9. Kuntatalolla
- Somekuva 100 päivää starttiin jakoon kaikille kunnille (ja työllisyysalueille)
  - Kuntaliitto aloittaa kampanjoinnin somekanavissaan (X, FB, Instagram, videot)
- Kuntaliiton tiedote
  - Tiedotepohja kuntien hyödynnettäväksi
- **Kuntaekosysteeminäkökulma** (Uudet palvelut osaksi kunnan toimintaympäristöä, elinvoiman edistäminen)
  - Animaatio & kuva (tässä materiaalissa)
  - Vapaasti myös kuntien hyödynnettävänä
  - Aluekierroksien yhteydessä lähetetty laaja materiaali
  - Erityisesti kuntapäätäjät kohderyhmänä

# Viestintä suoraan asiakkaille

## (TEM, ELY, KEHA)

- Suoraa asiakasviestintää (kirje, suomi.fi –viesti) ei toteuteta
- TE-toimistojen verkkosivut, oma-asiointi, Työmarkkinatori, viestintä jo käynnissä, tehostuu ja tarkentuu
- Ylen yhteiskunnallisen vaikuttamisen kanavat & digitaaliset kanavat
  - Tästä ei Kuntaliitolla valitettavasti tarkempaa tietoa
- Kuntaliitto suuntaa kampanjaa ***kunnille, ja kuntien tueksi sekä mediaan valtakunnallisesti ja alueellisesti.***

# Varautuminen



# TE2024 -uudistus on myös digiuudistus

- TE2024 ja Koto2024 -uudistusten kanssa samaan aikaan on käynnissä laajat TE-hallinnon tietojärjestelmien uudistushankkeet; keskeisimpänä TE-Digi, Yleinen avustusjärjestelmä ja Koto-Digi.
- Kunnilla on käyttövelvoite hankkeissa rakennettaviin järjestelmiin lakisääteisten tehtävien osalta.
- Kaikilla hankkeilla/valmisteluilla on tiukka aikataulu ja paljon keskinäisriippuvuuksia.
- TE2024-uudistuksessa siirrytään keskitetystä järjestelmästä hajautettuun palvelujärjestelmään.
  - Eri osapuolet ovat uudenlaisen yhteistyötarpeen edessä (kunnan sisällä, kuntien ja alueiden välillä, kuntien/alueiden ja valtion välillä)
  - Vaatii erityistä tietosuoja- ja tietoturvanäkökulmien huomioimista!
- Uudistuksen yhteydessä rakennetaan myös uutta mittavaa tiedolla johtamisen ja raportoinnin valtakunnallista kokonaisuutta.

# Tulevien työvoimaviranomaisen tehtäviä ennen vuotta 2025, mm:

Huom! Ei tyhjentävä lista.

Integraatiot	Hankinnat	Asianhallinta ja arkistointi	Henkilöstö	Käyttäjähallinta	Koto-digi*
<p><b>Integraatiot maksatusta varten!</b> (ja tarvittavat taloushallinnon muutokset)</p> <p>Muut mahdolliset integraatiot (esim. Ajanvaraus- ja videoneuvottelu järjestelmä, käyttäjähallinta, tiedolla johtamisen data)</p>	<p>Ajanvaraus- ja/tai videoneuvottelu järjestelmän hankinta</p> <p><b>Siirtyvien (palvelu)sopimusten tietojen siirto valtiolta</b></p> <p>Tarvittavat muutokset omiin hankintajärjestelmiin</p>	<p><b>Muutoksenhaku asiat ja arkistointi</b></p> <p><b>Muut (väliaikaiset) kuntien asianhallittavaksi ja arkistoitavaksi jäävät asiat</b></p>	<p><b>Henkilöstön tietojen siirrot (henkilöstö-, palkanlaskenta - ja muut tarvittavat tiedot)</b></p> <p><b>Perus ict-palvelut</b></p>	<p><b>Työvoimaviranomaisen organisaatio-, käyttäjä- ja roolitiedot KEHA-keskukselle.</b></p> <p>Muutokset omaan käyttövaltuus-hallintaan</p> <p>Integraatio keskitettyyn kvh:an.</p>	<p>Ilmoitus KEHA-keskukselle käyttöönoton aikataulusta (syksyllä, jos käyttöönotto 1.1.2025)</p> <p>Mahdollinen tietojensiirto vanhasta kotoutumisen tietojärjestelmästä</p>

# Haasteen paikat vuoden vaihteessa

- Varautuminen ei tarkoita, että jokin menee varmasti pieleen.
- Kyseessä mittavat siirrot käytännössä yhden yön aikana.
- On mahdollista, että kaikki ei ole täysin valmista 1.1.2025.
- Tietojärjestelmiin ja henkilöstön siirtoon liittyvät haasteet mahdollisesti suurimpia
  - Käyttövaltuudet, maksatus, asianhallinta..
- Haasteellista on, että asiakkaat kärsivät, jos katkoja missään edellä mainituista ilmenee.
- Saattaa lisätä uhkaavia asiakastilanteita ja ikävää mediajulkisuutta.



# Miten voimme varautua jo nyt

- Siirtyvän henkilöstön välineet kunnossa ja käyttövalmiina 2.1.2025
  - Tietokoneet, tunnukset
  - Riittävät käyttövaltuudet?
- Valmius tehostettuun viestintään olemassa ja riittävä henkilöresurssi varattu siirtymävaiheeseen
  - ICT-tuki käytössä vuodenvaihteessa
  - Mahdollisuus reagoida tehostetulla viestinnällä kunnan eri kanavissa vuodenvaihteessa (kunnan kriisiviestintäkanavat)
  - Yhteyshenkilöt määritettävä ajoissa, kuka vastaa mihinkin kyselyyn
  - Onko jokin päivystysnumero käytössä (kunnan sisällä, asiakkaille)
- Johdon, viestinnän ja esimerkiksi ict:n saumaton yhteistyö ja vuoropuhelu tärkeää.

# Tehostetun viestinnän periaatteet

- Tiedon tarve kasvaa nopeasti kriisissä
- Johtamisen ja viestinnän tehokkuudelle asetetaan tällaisissa tilanteissa usein suuria odotuksia
- Ensimmäinen edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että **kunnan tavanomainen viestintä toimii** ja on tiiviissä yhteydessä johtamiseen.
- Toteutetaan viestintää tehostamalla hyvin toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja.
- Perusperiaatteena **avoimuus, luotettavuus, totuudenmukaisuus**
- Tämä korostuu kriisitilanteessa, jolloin virheelliset tiedot leviävät helposti.
- Tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa.
- Tapahtumien syyt ja seuraukset tulee voida kertoa avoimesti



# Tehostetun viestinnän toimenpiteet

- Tarkempi ohjeistus ja suunnitelma tehostetusta viestinnästä tulossa
  - Käytävä yhteistä keskustelua/KEHA ja muut toimijat
- Pääpaino lähempänä vuodenvaihdetta, myös mediaviestinnän sekä asiakasviestinnän osalta, mutta suunnitelma oltava pian.
- Pääviesteissä korostetaan totuudenmukaista, ajantasaista viestiä. Uudistus on valtava ja kaikki tapahtuu yhdessä yössä.
- Yhdenmukainen viesti, jota kerromme. Teemme tätä yhdessä.
- Päävastuu viestinnästä 1.1.2025 jälkeen kunnilla/työllisyysalueilla.
- Tehostetun viestinnän tukimateriaalit tulevat materiaalipaketin mukana.



**Parhaatkaan rakenteet  
eivät riitä, jos toimijat  
eivät halua toimia  
yhdessä. Yhteistyö  
rakennetaan lopulta aina  
yksilöiden välillä.**





[Hanna.lassila@kuntaliitto.fi](mailto:Hanna.lassila@kuntaliitto.fi)

[www.kuntaliitto.fi/te-uudistus](http://www.kuntaliitto.fi/te-uudistus) (Viestintä)



[www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi)

# Kysymyksiä ja vastauksia

Tilaisuuden aikana tulleita kysymyksiä ja  
vastauksia



- **Kysymys materiaaleista:** Tilaisuudessa käytiin läpi Kuntaliiton erilaisia pohjia ja malleja kuntien viestinnän tueksi. Nämä materiaalit tulevat kuntien käyttöön erillisessä kansiossa, johon keräämme kaikki materiaalit siis kootusti. Linkki kansioon lähetetään viikon 37 aikana tai viimeistään viikon 38 alussa.
- **Kysymys/kommentti:** *”Vertaisin tätä brändäystä enemmänkin ympäristöterveyteen, jossa on mahdollisesti vastuukuntia kuin jokaisen kunnan varhaiskasvatukseen.”*
  - **Vastaus:** Jos ajatellaan kuntalaista, asiakasta, ei hänelle ole ympäristöterveydenkään osalta merkitystä, miten se on järjestetty ja onko siellä taustalla vastuukuntia. Samalla tavalla kuntalaisen on helppo kysyä asiaa omasta kunnasta.
  - Kunnilla on itsellään oikeus loppujen lopuksi päättää, miten he viestintää toteuttavat. Siirtymävaiheessa jokaisen kunnan rooli korostuu, jotta asukkaita voidaan ohjata ja myös opettaa uuteen kuntapohjaiseen toimintamalliin. Oman kunnan puoleen kääntyminen tai siihen ohjaaminen ei tarkoita, etteivät alueet, vastuukunnat tai kunnat itsessään voisi rakentaa viestinnän tueksi myös muita kanavia, erillisiä brändejä tai muita tapoja. Mutta palvelujen juurruttamisen näkökulmasta on tärkeää korostaa, että jokaisella kunnalla on rooli ja kuntalaisilla yhtäläinen oikeus saada neuvontaa omasta kunnasta.
- **Kysymys/kommentti:** Virallisesti työvoimaviranomaisena joka tapauksessa toimii vastuukunta ellei ole erikseen sovittu. Kehan kautta lomakkeissa tulee olemaan vastuukunnan brändi eikä jokaisen oman kunnan brändi, mikä aiheuttaa tämän viestintäohjeen kanssa valmiiksi ristiriidan
  - **Vastaus:** Ristiriitaisuutta tosiaan on, sillä lomakkeisiin tulee työvoimaviranomaisen logo. Suurelta osin tämä on vastuukunnan logo siis, vaikka Kunnat tulevatkin jakamaan toimivaltaansa.
  - Kun siirrytään yhdestä isosta ja tunnetusta brändistä ja valtion järjestämistävasta kuntapohjaiseen ja eri tavoin järjestettyihin palveluihin ja eri tapoihin toteuttaa viestintää, tulee monia asioita pohdittavaksi. Usein kuitenkin asiakkaan näkökulmasta ristiriitaa ei ole nähtävissä, jos hänen palvelunsa on sujuvaa. Ja kuntien omien brändien kautta suositeltu viestintä korostuu erityisesti siirtymävaiheessa ja tilanteissa joissa asukkailla ei ole vielä yhteyttä työvoimapalveluihin tai he eivät muista tai tiedä mihin ottaa yhteyttä.

- **Kysymys/kommentti** Aiotteko luoda tarinakokoisia somekuvia (9:16)?
  - **Vastaus:** Lisätään nämä materiaalipankkiin.
- **Kysymys/kommentti:** Tuleeko työmarkkinatorille asiakasviestintää?
  - **Vastaus:** Kyllä Keha on näin luvannut.
- **Kysymys/kommentti:** Miksi tätä jo tässä vaiheessa käsitellään kriisiviestintätapauksena? Nyt on vielä kaikki mahdollisuudet selkeyttää vastuita ja viestintää-
  - **Vastaus:** Tehostetun viestinnän ennakointi tai suunnitelma on osa normaalia muutosviestintää. Se ei tarkoita, että ajattelisimme, että jokin asia menisi varmasti pieleen. Kuuluu osana muutosviestinnän suunnitelmaan ja palvelujen haltuunoton turvaamista.
- **Kysymys/kommentti:** Verkkosivuihin liittyen vielä: tässä esityksessä todettiin, että kuntien sivuilta kannattaa linkata vastuukunnan sivuille. Mutta pohdin, että mitä sellaista tietoa vastuukunnan sivuilla olisi, että asiakas kannattaisi ohjata sinne eikä suoraan vain Työmarkkinatorin sivuille? Tässä voi olla vaarana, että asiakasta hyppytetään sivulta toiselle, vaikka lopullinen päätepiste olisi Työmarkkinatorin asiointipalvelu. Työmarkkinatorin ja vastuukunnan sivujen väliseen suhteeseen ei varmaan ole tullut vielä mitään ohjetta?
  - **Vastaus:** Hyvä kysymys! Aluesivut toimivat jatkossa ns. landing pagenä Työmarkkinatorilla ja on totta, että sinne asiakkailta loppujen lopuksi on käyttövelvoite. Ja Työmarkkinatorin esille tuominen on ensisijaisen tärkeää. Verkkosivuilla on muiden palvelujen tapaan hyvä olla palvelukuvaus ja Ayhteistiedot nopeasti saatavilla ja Työmarkkinatorin linkki on ainoa ”pakollinen” lisäksi. Luonnollisestikaan ei ole erillistä tarvetta, että sama tieto on monessa eri paikassa ja ilman muuta aluesivuilla olevaa tietoa voi ja kannattaa hyödyntää etenkin jos sellaista integraatiota ei ole, että sama tieto helposti siirtyy sivulta toiselle. **Voimme tarkentaa verkkosivuohtetta tämän osalta.**
  - Aluesivujen, kuin myös kunnan perussivujen rakentaminen ja laajuus on täysin kuntien itse päätettävissä. Aluesivuista ei Kehalla ollut mitään ohjeistusta antaa. Kuntien verkkosivuilla on palvelujen muiden peruspalvelujen tapaan oltava oman kunnan asukkaita parhaiten tukeva tieto palveluun pääsemisen näkökulmasta. Kun siirtymävaihe on ohi, kuntien on hyvä tiettenkin sitten arvioida tuota minimitietoa kuntien verkkosivuilla ja pohtia myös sen sivun päivittämistä, kuten muidenkin verkkosivujen.

- **Kysymys/kommentti:** Ymmärrän, että kielissä on jätetty pois harvinaiset kielet, mutta miksi ei ole mukana englantia? Ongelma on siinä, että tähän liittyy myös Koto24, joka tarkoittaa suoraan sitä, että suomi ja ruotsi ei riitä.
  - **Vastaus:** Kotoutumisen termistö löytyy täältä: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163545>
  - Loppuvuodesta (TEM arvioi syys-lokakuun vaihde= 2024 julkaistaan kotoutumisen sanasto 2.ja tuo painos käännetään kokonaan ruotsiksi ja samassa tulossa myös englannin kieliset vastineet termeille. (Tieto TEMistä).
  - Kotoutuminen.fi -sivuston KOTO24-materiaalit on myös englanniksi: <https://kotoutuminen.fi/en/koto24-en>