

# KEHA-KESKUKSEN TULOSTAVOITEASIAKIRJA VUODELLE 2023

## Sisällysluettelo

<b>KEHA-KESKUKSEN TOIMINTA-AJATUS .....</b>	<b>3</b>
<b>YLEISTÄ.....</b>	<b>3</b>
<b>KEHA-KESKUKSEN JOHDON KATSAUS .....</b>	<b>3</b>
<b>1 TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS .....</b>	<b>4</b>
<b>1.0 Uudistuva hallinto ja KEHA-keskus</b>	<b>5</b>
1.0.1 TE2024- ja KOTO2024 -uudistusten tukeminen ja muutoksiin valmistautuminen	5
1.0.2 Kotoutumisen edistäminen ja Work in Finland -toiminnon rakentaminen	5
1.0.3 KEHA2024 -hankkeen läpivienti ja tukeminen	6
1.0.4 Tiedolla johtamisen toiminto	6
<b>1.1 Asiakkuudet ja palvelujen digitalisaatio</b>	<b>7</b>
1.1.1 Digikehitysohjelman toteutus	7
1.1.2 Uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanon tukeminen	8
1.1.3 Yrityspalvelujen asiakastietovarannon (ml. yritystukirekisteri) jatkokehitys ja palvelukyvyyn varmistaminen	8
1.1.4 Hallinnon prosessien tehostaminen	8
1.1.5 Sisämarkkinaveloitteiden täytäntöönpano	8
<b>1.2 Työvoima- ja yrityspalvelujen kehittäminen ja uudistaminen</b>	<b>8</b>
1.2.1 Työvoimapalvelujen digitalisaation uudistaminen	8
1.2.2 Työllisyyden edistäminen sekä TE-palvelujen toimintakyvyn tukeminen	9
1.2.3 Osaavan työvoiman saatavuuden edistäminen ja jatkuvan oppimisen palvelukokonaisuuden kehittäminen	10
<b>1.3 Yhteiset toimintatavat ja kumppanuudet</b>	<b>10</b>
1.3.1 Valtion yhteiset työympäristöt	10
1.3.2 Hankintojen kehittäminen	10
<b>1.4 Varautuminen</b>	<b>11</b>
1.4.1 Kyberturva	11
1.4.2 KEHA-keskuksen oman ja ELY-keskusten varautumisen tukeminen	11

<b>1.5 Suomen kestävän kasvun ohjelman toimeenpano</b>	<b>11</b>
<b>2 TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA .....</b>	<b>11</b>
<b>3 HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Henkilöstö, työyhteisö ja johtaminen</b>	<b>12</b>
3.1.1 Virastojen johtamisen kehittäminen	12
3.1.2 KEHA-keskuksen henkilöstön työtyytyväisyys	12
<b>4 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS .....</b>	<b>12</b>
<b>5 RESURSSIT .....</b>	<b>12</b>
<b>6 VOIMASSAOLO JA SEURANTA .....</b>	<b>12</b>
<b>7 ALLEKIRJOITUKSET .....</b>	<b>12</b>

## KEHA-keskuksen toiminta-ajatus

KEHA-keskus myötävaikuttaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen tulostavoitteiden toteuttamiseen järjestämällä ja tuottamalla yhteisiä kehittämis- ja hallintopalveluja yhteistyössä virastojen kanssa ministeriöiden ja muiden ohjaavien tahojen strategioiden sekä ohjauksen mukaisesti. Samalla KEHA-keskus ohjaa ja tukee ELY-keskuksia ja TE-toimistoja hallinnollisten menettelyjen yhdenmukaistamisessa ja toiminnan toteutumisen seurannassa.

## Yleistä

KEHA-keskuksen tulostavoitteet pohjautuvat hallitusohjelmaan, AVI-ELY -strategia-asiakirjaan 2020–2023, ohjaavien tahojen strategioihin ja KEHA-keskuksen omaan strategiatyöhön. Tulosopimuksessa huomioidaan virastokokonaisuudessa laajassa yhteistyössä valmistellut asiakkuus-, viestintä- ja hankintastrategiat. Tulostavoitteiden määrittelyssä on huomioitu virastojen toimintaympäristön ennakoitavat muutokset, mm. hallinnon organisaatiouudistukset sekä lainsäädännön muutokset.

## KEHA-keskuksen johdon katsaus

Koronapandemia näkyi KEHA-keskuksessa, ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa vielä alkuvuonna laajamittaisena etätöiden tekemisenä. Henkilöstön terveyden ja hyvinvoinnin turvaaminen oli erityisen tärkeää. Alkukevällä koronakriisi oli jo helpottumassa, kun Venäjän hyökkäyssota Ukrainaan muutti äkillisesti turvallisuusympäristöä. Varautumiseen liittyvät osa-alueet, kuten kyberturvallisuus, huoltovarmuus ja jatkuvuussuunnitelmat nousivat myös KEHA-keskuksessa toiminnan keskipisteeseen, samoin kuin Ukrainasta sotaa pakenevien henkilöiden tarpeiden huomioiminen.

Toimintaympäristön jatkuvista ja nopeista muutoksista huolimatta KEHA-keskus on toteuttanut sille asetettuja tulostavoitteita varsin onnistuneesti. Työvoimapalvelujen uudistamista on edistetty, henkilöstön hyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen on panostettu ja virastojen toimintaa kehitetty tavoitteiden mukaisesti. Digitalisaatiohankkeita on viety eteenpäin hyvin tuloksin, tosin ICT-alan yleinen osaajapula tuntuu myös KEHA-keskuksessa.

Kuluvana vuonna on suunniteltu työvoimapalvelujen järjestämisvastuun siirtoa TE-toimistoista kuntien tehtäväksi. Lokakuun alussa annettiin eduskunnalle esitykset TE-palvelujen uudistuksesta (HE 207/2022 vp) ja kotoutumislain kokonaisuudistuksesta (HE 208/2022 vp), joiden on suunniteltu astuvan voimaan vuoden 2025 alussa. Molemmat lakiesitykset sisältävät merkittäviä muutoksia KEHA-keskuksen tehtäviin tulevana vuosina. KEHA-keskukselle esitetyt uusia tehtäväkokonaisuuksia olisivat tiedolla johtamisen valtakunnallisesti keskitetty toimintokokonaisuus, työvoima- ja kotoutumispalvelujen tietojärjestelmätehtävät, kotoutumisen edistämisen toimeenpanon tukeminen sekä osana Work in Finland -toimintoa kansainvälisen rekrytoinnin edistäminen. ELY-keskuksista ja TE-toimistoista siirtyisi KEHA-keskukseen työvoima- ja kotoutumispalvelujen sekä työttömyysturvajärjestelmän toimeenpanotehtäviä. Muutoksen yhteydessä KEHA-keskuksesta myös poistuisi tehtäviä ja henkilöstöä siirtyisi kuntien palvelukseen, kun TE-toimistojen myöntämien palkka- ja starttirahojen maksatukset siirtyvät kuntiin ja kunnat huolehtisivat jatkossa itse TE-palvelujen hallinto- ja tukitehtävistä.

Hallinnon uudistukset edellyttävät huolellista valmistautumista ja panostuksia muutokseen toimeenpanoon, jotta palvelujärjestelmä toimii saumattomasti koko muutosvaiheen ajan. Aivan olennaista on KEHA-keskuksen, ELY-keskusten sekä TE-toimistojen henkilöstön ja johdon tukeminen muutoksessa sekä osaamisen kehittäminen. Uusien tehtävien sijoittaminen KEHA-keskukseen edellyttää KEHA-keskuksen oman tavoitetilan ja strategian tarkastelua sekä sen perusteella toteutettavaa organisaatorakenteen määrittelyä. Strategiatyö ja organisaatorakenteen suunnittelu on toteutettava vuoden 2023 aikana, jotta varmistetaan tehtävien sujuva

uudelleenorganisointi ja valmius uusien tehtävien siirtoon KEHA-keskukseen vuoden 2024 loppuun mennessä.

Hallintoa uudistettaessa varmistetaan, että KEHA-keskuksen kaikille ELY-hallinnonaloille ja asiakkaille tuotetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti hallinto-, tuki- ja tietohallintopalveluja ja että palveluja kehitetään edelleen yhteistyössä ELY-keskusten ja ohjaavien tahojen kanssa.

Keväällä 2023 käydään eduskuntavaalit ja uuden hallitusohjelman valmistelun pohjaksi ministeriöt ovat laatineet tulevaisuuskatsauksensa. Tulevaisuuskatsauksissa on tuotu esille tarpeita järjestellä uudelleen ELY-keskusten tehtäviä. Keväällä 2022 valmistui myös valtion aluehallinnon virastorakenteen ja tehtävienjaon selvityshankkeen uudistusraportti, jossa esitettiin erilaisia muutosvaihtoehtoja poliittisen päätöksenteon tueksi. Nähtäväksi jää, onko tulevan hallituksen hallitusohjelmassa valtion aluehallinnon rakenteita ja sen myötä myös KEHA-keskukseen vaikuttavia kirjauksia. Hallitusohjelman pohjalta laaditaan ensi vuonna uusi AVI-ELY -strategia, joka määrittää tulevan strategiakauden painopisteet.

Ministeriöiden tulevaisuuskatsauksissa on useita myös KEHA-keskuksen tehtäväkenttään kuuluvia teemoja. Turvallisuustilanteen kiristymisen johdosta myös KEHA-keskuksessa varautumiseen ja kyberturvallisuuteen liittyviä tehtäviä painotetaan aiempaa näkyvämmiin. Ilmastonmuutoksen hillintä on kiinteä osa toimitilojen uudistamista ja hankintojen kehittämistä. Osaa van työvoiman saatavuudesta on tullut keskeinen kasvun este, jonka helpottamiseen myös KEHA-keskus osallistuu kehittämällä työllisyydenhoidon julkista palvelualustaa sekä työvoima- ja osaamistarpeiden ennakoimista. KEHA-keskuksen tehtävissä vahvistuvat kansainvälisen rekrytoinnin edistäminen sekä tiedon tuottaminen työmarkkinoiden kehityksestä ja TE-palvelujärjestelmästä.

Palvelujen digitalisaatio, toiminnan yhdenmukaistaminen ja tehostaminen ovat olleet KEHA-keskuksen toiminnan ytimessä koko KEHA-keskuksen olemassaolon ajan ja näin myös tulevaisuudessa. Uusien digitaalisten innovaatioiden käyttöönotossa sekä työn tekemisen modernisoinnissa KEHA-keskus on ollut julkisella sektorilla edelläkävijä, mikä on edelleen painopisteenä omassa toiminnassamme, jopa aiempaa vahvemmin muutosten aikana.

## 1 Toiminnallinen tuloksellisuus

---

Vuosille 2020–2023 laaditussa AVI-ELY -strategia-asiakirjassa on toiminnan kehittämiseksi asetettu seuraavat painopisteet: asiakkuudet ja digitalisaatio, yhteiset toimintatavat ja kumppanuudet, henkilöstö ja työyhteisö. Painopisteille on strategiassa asetettu myös niitä tukevat tavoitteet, joihin myös KEHA-keskuksen tulostavoitteet kytkeytyvät.

AVI-ELY -strategia-asiakirjan painopisteisiin kytkeytyvien tavoitteiden lisäksi KEHA-keskukselle on asetettu työvoima- ja yrityspalvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen liittyviä tavoitteita. Työllisyyspalvelu-uudistuksen ja kotoutumislain kokonaisuudistuksen myötä KEHA-keskuksen rooli vahvistuu myös työvoiman maahanmuuton ja kotoutumisen edistämiseksi, mikä on huomioitu poikkileikkaavasti osana muita toiminnan kehittämisen tavoitteita sekä omina tavoitteinaan.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on tärkeä osa käytännössä kaikkia seuraavassa mainittuja tavoitteita. Henkilöstön osaamisen kehittämistä toteutetaan KEHA-keskuksen osaamisen kehittämisohjelman kautta.

## 1.0 Uudistuva hallinto ja KEHA-keskus

*Tavoitekokonaisuus muodostuu TE-palvelujen uudistamisesta (TE2024), kotoutumislain uudistamisesta (KOTO2024) sekä KEHA-keskuksen uudistamistyöstä (KEHA2024) nousevista tehtävistä.*

### 1.0.1 TE2024- ja KOTO2024 -uudistusten tukeminen ja muutoksiin valmistautuminen

KEHA-keskus osallistuu TE2024- ja KOTO2024 -uudistusten toimeenpano-ohjelman valmisteluun ja ohjelmassa sovittujen toimenpiteiden toteutukseen.

KEHA-keskus vastaa valtakunnallisen yt-prosessin valmistelusta ja toteutuksesta (sekä valtakunnalliset että virastokohtaiset yt-neuvottelut). Yt-neuvotteluissa sovitut toimenpiteet toteutetaan yhteistyössä virastojen johdon kanssa. Keskeistä on henkilöstösiirtojen hallittu toteutus. KEHA-keskus vastaa myös henkilöstön muutosvalmennuksen suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä ministeriön virastojen, kuntatoimijoiden, eläkevakuuttajan ja palveluntuottajien kanssa.

Työvoimaviranomaisten sekä kuntien ja muiden kotoutumisen edistämisen toimijoiden perehdytysohjelma valmistellaan yhteistyössä kuntatoimijoiden, Uudenmaan ELY-keskuksen oikeudellisten palveluiden sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa, ja sen toteutus käynnistyy vuoden 2023 alkupuoliskon aikana.

TE2024- ja KOTO2024 -uudistusten sekä monialaisten palveluiden tuen myötä yhteistyö ja vuorovaikutus KEHA-keskuksen ja kuntien välillä lisääntyy merkittävästi. Vuoropuhelun toteuttamisen tueksi tarvitaan uudenlaisia yhteistyön rakenteita. KEHA-keskus arvioi ja päivittää tarvittaessa myös nykyiset kokousrakenteet ja yhteistyöfoorumit vastaamaan tulevia tarpeita. Vuoropuhelun ja yhteistyön tueksi KEHA-keskus toteuttaa yhteisen informaatio-, vuorovaikutus- ja työskentelyalustan siten, että se on käyttöönotettavissa vaiheittain vuoden 2023 aikana. Ensimmäinen vaihe on käytössä alkuvuonna 2023.

### 1.0.2 Kotoutumisen edistäminen ja Work in Finland -toiminnon rakentaminen

Eduskunnalle annetussa esityksessä kotoutumislain kokonaisuudistuksesta on esitetty, että KEHA-keskus tarjoaa ja kehittää kotoutumisen ja asettautumisen edistämisen osaamisen ja palvelujen kehittämiseen ja palvelujen yhteensovittamiseen valtakunnallista tukea. TE-palvelulain uudistamisen yhteydessä KEHA-keskukselle tullaan säätämään tehtävä hoitaa valtakunnallisia palveluita, joilla edistetään osaajien maahanmuuttoa ja työvoiman liikkuvuutta (kansainvälisen rekrytoinnin palvelut). Kokonaisuuteen liittyvät lait on tarkoitettu tulemaan voimaan vuoden 2025 alusta. KEHA-keskuksen kansainvälisen rekrytoinnin palvelut tulevat olemaan osa niin sanottua Work in Finland -toimintoa. KEHA-keskuksen tehtävät sovitetaan yhteen Business Finlandin kansainväliseen rekrytointiin liittyvien tehtävien sekä Maahanmuuttoviraston työvoiman maahanmuuton tehtävien kanssa. KEHA-keskus kehittää TE-toimistojen, työllisyyden kuntakokeilujen, ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen henkilöstön asiakasohjaus- ja muuta osaamista vieraskielisten palveluissa, ml. työllisyys- ja kotoutumispalvelut sekä toukuussa 2022 voimaan tulleen asiakaspalvelumallin tuki vieraskielisten palveluissa.

KEHA-keskus tukee kotoutumislain kokonaisuudistuksen toimeenpanoon valmistautumista tarjoamalla työvoimaviranomaisille, kunnille ja muille kotoutumisen edistämisen toimijoille valtakunnallista osaamisen ja palveluiden kehittämisen ja palveluiden yhteensovittamisen tukea (mm. osana TE2024- ja KOTO2024 -toimeenpano-ohjelmaa) sekä kehittämällä kotoutumisen edistämisen seuranta- ja arviointia ministeriön strategisen ohjauksen mukaisesti.

KEHA-keskus käynnistää kotoutumisen valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen kehittämisen (KOTO-digi) tiiviissä yhteistyössä erityisesti kuntien sekä muiden sidosryhmien kanssa niin, että valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut voidaan ottaa käyttöön 1.1.2025. KEHA-keskus laatii kuvauksen tietojärjestelmäkokonaisuudesta ministeriön antaman strategisen ohjauksen mukaisesti ja vastaa järjestelmien kehittämisestä ja ylläpidosta. KEHA-keskus vastaa siitä, että kotoutuja-asiakkaiden tarpeet ja tiedolla johtaminen tulevat huomioiduiksi TE-digi -hankkeessa.

KEHA-keskus kehittää monikielistä viestintää ja monikielisiä palveluita. Tilapäistä suojelua saavien määrän kasvu TE-palveluissa edellyttää ukrainankielisen viestintämateriaalin tuottamista TE-palveluiden tueksi.

KEHA-keskus muodostaa yhdessä Business Finlandin kanssa toimivan yritysten ja TKI-toiminnon kasvua ja kansainvälistymistä palvelevan Work in Finland -toiminnon. KEHA-keskus toteuttaa ja kehittää Work in Finland -toimintasuunnitelmaa yhdessä Business Finlandin kanssa. KEHA-keskus vastaa KEHA-keskuksen sisällä resurssien riittävästä kohdentamisesta toiminnon ylösjövaiheessa siten, että Work in Finland -toiminto on täydessä toimintakyvyssä vuoden 2025 alussa sekä kansainvälisen rekrytoinnin digikehittämisestä osana TE-digi -hanketta.

### 1.0.3 KEHA2024 -hankkeen läpivienti ja tukeminen

KEHA-keskuksen uudistamiseksi on työ- ja elinkeinoministeriö asettanut ohjausryhmän KEHA-keskuksen kehittämisen ja uudistamisen tueksi vuoden 2024 loppuun. Ohjausryhmän työtä tukevat tiedolla johtamisen ja Work in Finland -alahankkeet.

KEHA-keskuksen uudistamisen painopisteitä ovat

- KEHA-keskuksen oma strategiatyö
- Vaiheittaisen organisaatiomuutoksen valmistelu ja toteutuksen aloitus
- Uusien toimintojen organisointi ja kyvykkyyksien rakentaminen (mm. kotoutumiseen, kansainväliseen rekrytointiin sekä tiedolla johtamiseen liittyvät uudet tehtävät)
- KEHA-keskuksen henkilöstön muutosvalmennus

KEHA-keskus aloittaa oman strategiatyönsä ja vie sitä eteenpäin rinnakkain KEHA2024, TE2024 ja KOTO2024 -hankkeiden kanssa. Strategiatyön tavoitteena on ennakoida ja määrittää tulevien muutosten vaatimat toimenpiteet lähivuosille sekä rakentaa muutoksen vaatima tiekartta.

Vuonna 2023 aloitetaan myös vaiheittainen, tarvittavien organisaatiomuutosten toteuttaminen. Muutokset ovat jo tässä vaiheessa välttämättömiä, jotta uudet tehtäväkokonaisuudet saadaan sijoitettua KEHA-keskukseen.

Osana kehittämistyötä selvitetään nykyisten tehtävien ja vastuiden tarkoituksenmukaisin jako ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen välillä.

### 1.0.4 Tiedolla johtamisen toiminto

KEHA2024 -uudistuksessa tärkeä osa-alue on tiedolla johtamisen vahvistaminen KEHA-keskuksessa. KEHA-keskukseen rakennetaan tiedolla johtamisen toiminto, joka toteuttaa KEHA2024-hankkeessa määriteltäviä linjauksia sekä valtakunnallista TE- ja KOTO -palvelujen tiedolla johtamisen tavoitetilaa.

KEHA-keskuksen tiedolla johtamisen toiminto tulee kattamaan TE-palvelujen, kotoutumisen palvelujen, kv. rekrytoinnin sekä monialaisten palvelujen tietotarpeet samoin kuin työvoiman ja osaamistarpeiden ennakkoinnin tarpeet. Tiedolla johtamisen kokonaisuuden toteutukseen kuuluvat myös Mylly-tietoalustan kehittäminen sekä ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen kokonaisjohtamisen ja ELY-keskusten eri vastualueiden tiedolla johtamisen tarpeet.

## 1.1 Asiakkuudet ja palvelujen digitalisaatio

*Keskeisiä tavoitteita ovat yhteiset asiakkuusratkaisut, toiminnan uudistaminen digitalisaation avulla sekä ennakointiin ja ajantasaiseen tietoon perustuva toiminnan ja palvelujen kehitys.*

### 1.1.1 Digikehitysohjelman toteutus

KEHA-keskus jatkaa digikehitysohjelman toteuttamista uudistetun suunnitelman mukaisesti. Digikehitysohjelman keskeisimmät hankkeet vuonna 2023 ovat

- Asiakkuuden hallinta
- Asiakaskokemuksen mittaaminen
- Mylly-tietoaalustan kehittäminen
- YA-järjestelmän kehittäminen

Asiakkuuden hallinnan projektin osalta tavoitteena on saada esiselvityksessä määritellyt ja priorisoidut tehtäväkokonaisuudet toteutettua. Näitä ovat mm. asiakaskohtaisten tietojen yhteisnäkyä eri järjestelmistä, E-asiakaspalvelun välineiden käyttöönoton edistäminen sekä asiakaspalvelun kehittäminen.

Asiakaskokemuksen mittaamisen osalta otetaan käyttöön erilaiset kyselyjen ja palautteiden sekä arviointien datan käsittelyyn liittyvä alustaratkaisu. Lisäksi toteutetaan 3–5 kokonaisuutta palautteiden käsittelyyn ja luodaan hallinta- ja toteutusmalli seuraaville toteutuksille ja ylläpidolle.

Mylly-tietoaalustan osalta keskitytään tiekartan mukaisten tietokokonaisuuksien toteuttamiseen sekä alustan ja hallintamallin kehittämiseen tarpeita vastaavaksi. Lisäksi luodaan työvoima- ja kotoutumispalvelujen tiedolla johtamisen tueksi oma toteutusratkaisu, joka tukee myös monialaisten palveluiden tukitehtävää tiedontuotannon yhdenmukaistamiseksi.

Selvitetään yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa mahdollisuudet luoda Euroopan globalisaatorahaston tuella toteutettavien hankkeiden seurannan ja raportoinnin mahdollistava kokonaisuus.

Yleisen avustusjärjestelmän kehittämisessä keskeinen painopistealue on erilaiset ohjelmaperusteiset tuet ja niihin liittyvä geneerinen kehittäminen, joissa tuen myöntäminen tapahtuu ELY-keskuksissa ja maksaminen KEHA-keskuksissa. Ympäristöministeriön hallinnon alan keskeinen kehityskohde on rauhoitettujen lajien uudistuva korvaus- ja avustusmalli. Maahanmuuton ja kotoutumisen erilaiset erityisavustukset, mm. osaamiskeskukset, ohjaus- ja neuvontapalvelut sekä Talent Boost -ohjelman Talent Hub -hankkeet sekä siirtyminen päättyvän ohjelmakauden Sylvia-tuista uudelleensijoittamiseen ovat kehittämisen painopisteinä vuonna 2023.

Digitalisaation edistämisessä tavoitteena on, että KEHA-keskus tukee ELY-keskusten ja TE-toimistojen siirtymistä digitalisaation eGovernment-tasolta Digital Government -tasolle vuoteen 2025 mennessä. Tässä tavoitteessa ELY-keskusten, TE-toimistojen ja KEHA-keskuksen yhteisellä digikehitysohjelmalla on tärkeä rooli.

	<b>Tavoite 2023</b>
KEHA-keskuksen digikypsyysindeksi (asiantuntija-arvio, 1–5)	> 3,2

### 1.1.2 Uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanon tukeminen

KEHA-keskus sitoutuu tukemaan uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanoa yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriön, TE-toimistojen, ELY-keskusten ja kuntien kanssa sekä jatkaa mallia varten rakennettujen tietojärjestelmäkokonaisuuksien kehittämistä esimerkiksi uuden asiakastietojärjestelmän puitteissa. Lisäksi KEHA-keskus tulee rakentamaan mallin toimeenpanon helpottamisen kannalta olennaiset muut digitaaliset työkalut sekä kehittämään mallin tiedolla johtamisen toimintoja.

### 1.1.3 Yrityspalvelujen asiakastietovarannon (ml. yritystukirekisteri) jatkokehitys ja palvelukyvyn varmistaminen

KEHA-keskus varmistaa työ- ja elinkeinoministeriön yrityspalvelun asiakastietojärjestelmän (ATV) ylläpidon ja kehittämisen, järjestelmän häiriöttömän toiminnan sekä toimii yhteisesti sovittujen laatu- ja kehittämistavoitteiden mukaisesti. Oma Yritys-Suomi -palvelun siirtosuunnitelmassa määritellyt palvelut sulautetaan osaksi Työmarkkinatoria ja ely-keskus.fi-verkko-palvelua.

Tutkiavustuksia.fi -palvelun integraation toteuttaminen KEHA-keskuksen vastuulla olevien tietovarantojen osalta.

OmaYritys-Suomi- palvelukokonaisuuden palvelujen siirto Työmarkkinatorille ja ely-keskus.fi-verkkopalveluun työ- ja elinkeinoministeriön hyväksymän suunnitelman mukaisesti.

### 1.1.4 Hallinnon prosessien tehostaminen

*Hallinnon prosessien tehostamisessa keskeisinä keinoina ovat prosessien sähköistäminen ja automatisointi. Tavoitteina on saada aikaan kustannussäästöjä sekä tehostaa ja tukea ELY-keskusten sekä TE-toimistojen työtä.*

Menojen käsittelyn sähköistämistä jatketaan ja menojen käsittelyn automatisointia lisätään siten, että hyödynnetään järjestelmien ominaisuuksia täysimääräisesti ja saavutetaan kustannussäästöjä ao. prosesseissa. Tulojen käsittelyn kokonaisprosessien sähköistämistä jatketaan ja edistetään substanssijärjestelmien integroimista LAPA-laskutuspalveluun. Saatavien perintään liittyviä toimeenpanevia työtehtäviä kehitetään. ELY-keskusten raportoinnin ja taloudellisuuslaskennan kehittämistä jatketaan johtamisen ja ohjauksen tueksi.

Lisäksi tarjotaan mahdollisuuksien mukaan uusia keskitettyjä palveluja asiakasvirastoille.

### 1.1.5 Sisämarkkinavelvoitteiden täytäntöönpano

KEHA-keskus jatkaa Suomen EU-velvoitteiden täytäntöönpanoon liittyviä tehtäviä ja yhteisestä digitaalisesta palveluväylästä annetun asetuksen (SDG-asetus) ja palveludirektiivin toimeenpanon koordinoimista. Vuonna 2023 keskeisimmät tehtävät sisältävät SDG-asetukseen sisältyvän jäsenvaltioiden väliseen tiedonvaihdon mahdollistavan teknisen järjestelmän (ns. OOTS- järjestelmä) suunnitteluun ja toteutuksen valmisteluun osallistumisen. Järjestelmä toteutetaan yhdessä Euroopan komission, Suomen ja muiden jäsenvaltioiden kanssa.

## 1.2 Työvoima- ja yrityspalvelujen kehittäminen ja uudistaminen

### 1.2.1 Työvoimapalvelujen digitalisaation uudistaminen

KEHA-keskus jatkaa TE-palvelujen digitalisaation uudistamista. Uudistus jakaantuu neljään päähankkeeseen:



- TE-asiantuntijan tietojärjestelmän uusiminen
- Työmarkkinatori -palvelualustan jatkokehitys
- Kansainvälisen rekrytoinnin hanke
- Työvoima- ja kotoutumispalvelujen tiedolla johtaminen

TE-asiantuntijan tietojärjestelmä (A-TMT) sekä siihen kiinteästi liittyvä yleinen avustusjärjestelmä (YA) korvaavat URA-järjestelmän vuosien 2022–2023 aikana. Järjestelmä otetaan käyttöön viidessä eri vaiheessa, joista vaiheet 2–5 toteutetaan vuoden 2023 aikana. Vuoden 2023 aikana valmistaudutaan korvaamaan nykyinen työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun käytössä oleva TYPPI-järjestelmä. TYP-työssä vaadittavat ominaisuudet tuodaan osaksi asiantuntijan tietojärjestelmää vuoden 2024 aikana.

Yleisen avustusjärjestelmän kautta otetaan käyttöön uudistettu palkkatuki sekä 55 vuotta täyttäneiden työllistämistuki uuden asiointipalvelun ja käsittelyjärjestelmän myötä kiinteänä osana uudistuvia TE-palveluja. TE-palveluiden määrärahanhallinta sekä osaamisen ja palveluiden prosessikokonaisuudet tarvittavilta osin uudistetaan TEA- ja YA-hankekokonaisuuksissa.

Toteutetaan muutosturva 55+ muutosturvarahaan ja muutosturvakoulutukseen liittyvät toimet.

A-TMT:n ja yleisen avustusjärjestelmän hallittua käyttöönottoa tuetaan viestinnällä sekä TE-toimistoille, ELY-keskuksille ja työllisyyden kuntakokeiluille suunnatuilla käyttöönottokouluksilla.

Työmarkkinatori-palvelualustan jatkokehitystyö tähtää käytettävyyden parantamiseen, kumppanuusverkoston kehittämiseen (mm. JOD ja VF) sekä muiden alustojen kanssa tehtävään rajapinta yhteistyöhön, jotta eri sisällöt (kuten työpaikat ja työnhakuprofiilit) liikkuvat luontevasti alustojen välillä. Aluesivujen kehitys jatkuu vuoden 2023 aikana. Työmarkkinatorin jatkokehitys tapahtuu yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa.

KEHA-keskus toteuttaa KV-TE Digi -hanketta toimintasuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on parantaa ulkomaisen työvoiman ja kotimaisten työpaikkojen kohtaantoa, parantaa englanninkielisen asioinnin palveluita ja kehittää kansainväliseen rekrytointiin liittyvää tiedolla johtamisen tukea. Hanke osallistuu Work in Finland -verkkosivuston rakentamiseen liittyvään yhteistyöhön.

Työvoima- ja kotoutumispalveluiden tiedolla johtamisen hankkeen tavoitteena on tuottaa tarvittava kyvykkyys ja toimintamallit TE2024- ja KOTO24 -uudistusten tietotarpeisiin.

Selvitetään yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa Ohjaustaverkossa.fi-palvelun integrointimahdollisuudet TE-palvelujen sähköisiin alustoihin sekä muihin valtionhallinnon ohjauspalvelualustoihin, yhteistyössä muiden hallinnonalojen kanssa.

### **1.2.2 Työllisyyden edistäminen sekä TE-palvelujen toimintakyvyn tukeminen**

Monialaisten palveluiden tukirakenteen osalta toteutetaan toimintasuunnitelman mukaiset toimenpiteet.

Toteutetaan 55+ muutosturvaan liittyvät toimenpiteet prosessi- ja järjestelmäkehityksessä, maksatuksessa sekä osaamisen kehittämisen tuessa.

Edistetään TE-akatemiaa käyttäviä TE-toimistoissa ja erityisesti työllisyyden kuntakokeiluissa. Verkkokursseilla kehitetään TE-henkilöstön perehdyttämistä, TE-osaamista sekä TE-tietojärjestelmien käyttöosaamista. Toimenpiteillä valmistaudutaan samalla TE2024-perehdyttämishjelman toimeenpanoon.

Vahvistetaan KEHA-keskuksen asiantuntijaroolia Euroopan julkisten työvoimapalvelujen (Public Employment Services, PES) verkoston toiminnassa ja vertaisoppimisessa.

Tuetaan TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilujen henkilöstön osaamista, joka liittyy asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn tunnistamiseen ja tuetaan tunnistamiseen liittyvien keinojen käyttöönottoa valtakunnallisesti. KEHA-keskus kokoaa työkykyyn liittyvän verkoston TE-toimistoista ja työllisyyden kuntakokeiluista (mm. työkykykoordinaattoreista). Toimenpiteillä tavoitellaan kyvykkyyden lisäämistä soveltaa uutta asiakaspalvelumallia ja asettaa työnhakuvelvoitteita.

### **1.2.3 Osaavan työvoiman saatavuuden edistäminen ja jatkuvan oppimisen palvelukokonaisuuden kehittäminen**

KEHA-keskus osallistuu lyhyen aikavälin työvoima- ja osaamistarpeiden ennakointityökalun, Ammattibarometrin kehittämiseen, käyttöönottoon ja ylläpitoon liittyviin tehtäviin. Uudistuva Ammattibarometri ollaan suunnitelmien mukaan ottamassa käyttöön vuoden 2023 aikana, jolloin myös laaditaan suunnitelmat Ammattibarometrin ylläpidon resurssitarpeista ja yhteyksistä muuhun toimintaympäristön seurannan tehtäviin ja tiedolla johtamisen kokonaisuuteen.

KEHA-keskus osallistuu aktiivisesti Jatkuvan oppimisen digitaalisen (JOD) palvelukokonaisuus-hankkeen työryhmien työskentelyyn. Lisäksi KEHA-keskus omalta osaltaan rakentaa ja edistää JOD-kokonaisuuteen liittyvien yhteisten ratkaisujen ja palvelupolkujen syntymistä hyödyntämällä olemassa olevia tietovarantoja ja palvelualustoja (ml. Työmarkkinatori).

## **1.3 Yhteiset toimintatavat ja kumppanuudet**

*Tavoitteina ovat monipaikkainen, yhtenäinen menettelyin ja yhtenäistä toimintaa tukevin välinein tapahtuva työskentely. Tähän kokonaisuuteen liittyvät myös yhteisten tietojärjestelmien ja -varantojen hyödyntäminen sekä laadukas ja oikea-aikainen viestintä.*

### **1.3.1 Valtion yhteiset työympäristöt**

Jatketaan uudistettua valtion toimitilastrategian toteutusta. ELY-keskukset ovat mukana valtion yhteisissä työympäristöhankeissa, joiden tilatehokkuus on asetetun tavoitteen mukainen. Sitä kautta saadaan vuokrasäästöjä ja pienennettyä hiilijalanjälkeä. Yhteishankkeilla tuetaan myös monipaikkaista- ja hybridityötä.

### **1.3.2 Hankintojen kehittäminen**

Vaikuttavat julkiset hankinnat (Hankinta-Suomi) -ohjelman toteutusta jatketaan. KEHA-keskus toteuttaa toimeenpanoa kehittämisen kohteina:

- hankintojen strateginen johtaminen
- hankintataitojen kehittäminen
- tiedolla johtamisen kehittäminen
- hankintatoimen prosessien kehittäminen
- innovoinnin mahdollistamisen kehittäminen
- sosiaalisen, ekologisen ja taloudellisen kestävyuden lisäämisen kehittäminen

Hankintaprosessien toteuttamista varten on saatu sähköinen järjestelmäkokonaisuus sisältäen koko hankintojen elinkaaren.

## 1.4 Varautuminen

### 1.4.1 Kyberturva

KEHA-keskus koordinoi tietoturvan ja tietosuojan yhteistyöryhmän toiminnan kautta ELY-keskusten ja TE-toimistojen tietoturvan hallintajärjestelmien kehittämistä. Vuoden 2023 aikana tullaan kehittämään virastojen tietoturvallisuuden itsearviointia Julkri-kriteeristön avulla, sekä luomaan ja päivittämään tietoturvallisuuden hallintajärjestelmään kuuluvia dokumentteja.

KEHA-keskus kehittää kyber- ja tietoturvallisuuden valvontaa yhdessä Valtorin SOC-palvelun kanssa. Vuoden 2023 aikana KEHA-keskus ottaa käyttöön Valtorin tarjoaman 24/7 valvomopalvelun, jonka avulla KEHA-keskuksen, ELY-keskusten ja TE-toimistojen kyberturvallisuuden valvonta ja poikkeamiin reagointi laajennetaan virka-ajan lisäksi kattamaan myös virka-ajan ulkopuolella tapahtuvat poikkeamat.

### 1.4.2 KEHA-keskuksen oman ja ELY-keskusten varautumisen tukeminen

Toimitilavarautumiseen panostetaan ja hankitaan tarvittaessa varavoimaa. Konesalien varavoima on varmistettu ja todennettu testein.

KEHA-keskus tukee ELY-keskusten ja TE-toimistojen jatkuvuussuunnittelutyötä ja varmistaa omalta osaltaan jatkuvuussuunnitelmien ajantasaisuuden.

## 1.5 Suomen kestävän kasvun ohjelman toimeenpano

KEHA-keskus toteuttaa ja ottaa huomioon omassa toiminnassaan Suomen elpymis- ja palautumissuunnitelman mukaisia toimenpiteitä, jotka tulossopimuksen allekirjoitushetkellä liittyvät toukokuussa 2022 voimaan tulleen asiakaspalvelumallin (ns. pohjoismaisen työvoimapalvelumallin) digitalisaatiohankkeeseen sekä toimeenpanoon liittyvään hallintoon kasvun kiihdyttämisohjelmassa, vesiosaamisen kasvu- ja vientiohjelmassa, nuorisotakuun vahvistamisessa, lupamenettelyjen sujuvoittamisessa, jatkuvan oppimisen uudistuksessa ja edellä mainitussa uudessa asiakaspalvelumallissa.

KEHA-keskus raportoi toiminnasta säännönmukaisesti myöhemmin erikseen annettavan ohjeen mukaisesti. KEHA-keskus varmistaa Suomen kestävän kasvun ohjelman (RRF-väline) toimeenpanossaan sisäisen valvonnan, seurannan ja raportoinnin toimivuuden EU:n RRF-asetuksen (2021/241) ja kansallisen RRF-toimeenpanosäädöksen "Laki Euroopan unionin elpymis- ja palautumistukivälineen hallinnoinnista, valvonnasta ja tarkastuksesta (537/2022)" vaatimukset huomioiden.

## 2 Tuotokset ja laadunhallinta

Palvelukyky ja laatu	Tavoite 2023
Asiakastyytyväisyys KEHA-keskuksen maksatuksen palveluihin (1-5)	> 4,0
Maksatuspäätösten ka. käsittelyaika (pv)	< 30

Selvitetään KEHA-keskuksen palvelukykyä ja laatua kuvaavan tavoitteen ja mittariston toteuttamista.

### 3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

---

#### 3.1 Henkilöstö, työyhteisö ja johtaminen

*Tavoitteita ovat työhyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden vahvistaminen, muutostarpeiden tunnistaminen, avoimuus, osaaminen ja uudistamishalukkuus. KEHA-keskuksen osalta painopisteeseen kytkeytyy myös johtamisen kehittäminen.*

##### 3.1.1 Virastojen johtamisen kehittäminen

Virastojen johtamista kehitetään tarjoamalla valmentavan työtteen, osaamiskeskustelujen ja hybridijohtamisen tukea. Lisäksi tuetaan työkykyjohtamista työsuojelun, kuntoutuksen ja työterveysyhteistyön keinoin. Esihenkilötyön tukemiseen panostetaan mm. kehittämällä prosesseja. Johtamista tuetaan myös sujuvoittamalla rekrytointiprosesseja ja panostamalla kilpailukykyiseen työnantajakuvaan. Osaamisen kehittämissuunnitelmassa huomioidaan johtamisen ja esihenkilötyön kehittämisvaatimukset. Muutosjohtaminen huomioitu tavoitekohdassa 1.0.

##### 3.1.2 KEHA-keskuksen henkilöstön työtyytyväisyys

	Tavoite 2023
Henkilöstöbarometrin kokonaistyötyytyväisyys (1-5)	> 3,6

### 4 Viestintä ja vuorovaikutus

---

KEHA-keskus ja työ- ja elinkeinoministeriö varmistavat yhdessä, että viestintä ja vuorovaikutus keskeisten asioiden tilanteesta on ajantasaista.

### 5 Resurssit

---

Määräraharesurssit tarkentuvat vuosittaisen määrärahaajan yhteydessä.

### 6 Voimassaolo ja seuranta

---

KEHA-keskus raportoi 6/2023 ja 12/2023 tilanteen mukaisesti tulostavoitteiden toteuttamisen etenemisestä työ- ja elinkeinoministeriölle.

KEHA-keskuksen johtaja raportoi KEHA-keskuksen toiminnasta poikkihallinnolliselle OHJAUSvalmisteluryhmän ja tarvittaessa lisäksi ELY-keskusten valtakunnalliselle johtoryhmälle.

### 7 Allekirjoitukset

---

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Tiina Korhonen  
osastopäällikkö, ylijohtaja  
työ- ja elinkeinoministeriö

Heikki Heikkilä  
johtaja  
KEHA-keskus

Anu Jänkälä  
neuvotteleva virkamies  
työ- ja elinkeinoministeriö

Jouko Nieminen  
strategiajohtaja  
KEHA-keskus