



TE-palvelut
tjänster | services

TE-PALVELUT ASIAKASLÄHTÖISESTI JA MONIKANAVAISESTI

TE-palvelujen hyvät käytännöt

Iskukykyiset
palvelut



TE-PALVELUJEN HYVÄT KÄYTÄNNÖT



- ✓ **Asiantunteva yrityspalvelu** työmarkkinoiden ja yrittäjyyden vauhdittajana
- ✓ **EURES-palvelulla** sopivaa työvoimaa Euroopasta
- ✓ **Palvelutarpeen mukainen** asiakaspalvelu työllistymistä lisäämässä
- ✓ **TE-puhelinpalvelu** yhdenvertaisen ja kustannustehokkaan henkilöasiakaspalvelun edistäjänä
- ✓ **Asiantunteva henkilöstö** luotettavan asiakaspalvelun tuottajana
- ✓ **Keskitettyjen palvelujen** erityisosaaminen toiminnan tehostajana
- ✓ **TE-palvelut.fi -verkkosivut** asiakkaan omatoimisen tiedonhaun välineenä
- ✓ **Sisäinen intranet (Taimi)** asiakaspalvelun apuna
- ✓ **Tapahtumat ja infotilaisuudet** rekrytoinnin ja työnhaun tukena

ASIAANTUNTEVA YRITYSPALVELU TYÖMARKKINOIDEN JA YRITTÄJYYDEN VAUHDITTAJANA



MIKSI/TAVOITE:

Yrityspalvelu edistää yrittäjyyttä ja työmarkkinoiden toimivuutta.

Asiakkaalle tarjotaan aina parasta palvelua yrityspalveluasiantuntijoiden laajoja verkostoja hyödyntäen. Työnantajiin pidetään säännöllisesti yhteyttä, jotta työnantajille tarkoitetut palvelut tulevat tutuiksi ja palvelu saa kasvot.

Yrityspalvelut ovat tarjolla myös verkossa 24/7.

Alkavaa yrittäjää neuvoo ja opastaa Yritys-Suomi-puhelinpalvelu.

HYÖDYT: verkkoasioinnin kautta voi muun muassa julkaista työpaikkailmoituksia, hakea palkkatukea tai etsiä työntekijää.

Yritys-Suomesta saa tietoa julkisista yritys- ja työnantajapalveluista mukaan lukien ELY-keskusten, TE-toimistojen, patentti- ja rekisterihallituksen, verohallinnon, Business Finlandin ja Finnveran palvelut.

KENELLE: Työnantajille ja yrittäjiksi aikoville.

KETKÄ: TE-palvelujen yrityspalveluasiantuntijat, Yritys-Suomen puhelinpalveluasiantuntijat ja jokaisen TE-toimiston paikallinen työnantaja- ja yrityspuhelinpalvelu.

EURES-PALVELULLA SOPIVAA TYÖVOIMAA EUROOPASTA



MIKSI/TAVOITE: EURES (European Employment Services) on eurooppalainen yhteistyöverkosto ja julkinen palvelu, jonka avulla työnantajat ja työntekijät kohtaavat koko Euroopan alueella. EURES välittää vuosittain noin 50 000 työntekijää maasta toiseen.

HYÖDYT: TE-palvelujen EURES-asiantuntijat tuntevat eurooppalaiset työmarkkinat ja toimivat linkkinä rekrytoinneissa, auttavat löytämään sopivan kohdemaan ja käynnistämään rekrytoinnin, löytävät paikallisen yhteistyökumppanin, avustavat messuille osallistumisessa ja markkinoivat yrityksen avoimia työpaikkoja, järjestävät tarvittaessa rekrytointitilaisuuden kohdemaassa, vastaavat hakijoiden tiedusteluihin ja ottavat hakemukset vastaan, tekevät tarvittaessa esivalintaa, ja neuvovat ulkomaisia työntekijöitä muuttoon ja suomalaiseen työelämään liittyvissä asioissa. Käytössä on EURES-portaali sekä CV Online-palvelu, jossa on yli 400 000 ansioluetteloa.

KENELLE: Yrityksille suunnattu EURES-rekrytointipalvelu. EU- ja ETA-alueella tai Sveitsissä työnhakijoille on tarjolla muun muassa nuorten työllistymiseen tarkoitettu Eka EURES-palvelu ja yli 35-vuotiaille Reactivate and relocate -tukea. Maksullisena palveluna yrityksille on tarjolla työyhteisön kansainvälistymiskoulutusta ja ulkomaalaistaustaisille työntekijöille tarkoitettua suomen ja ruotsin kielikoulutusta.

KETKÄ: Eurooppalaiseen työnvälitykseen erikoistuneet EURES-asiantuntijat (n. 1 000 asiantuntijaa) kaikissa EU- ja ETA-maissa. EURES toimii yhteistyössä Työvoiman liikkuvuus Euroopassa -hankkeen kanssa ja palvelut on saatavilla TE-toimistoissa. EURES-verkoston laajenemista vauhdittaa uusi laki, jonka mukaan EURES-toimijoina voi jatkossa olla myös työ- ja elinkeinoministeriön hyväksymät yritykset ja kolmannen sektorin toimijat.

PALVELUTARPEEN MUKAINEN ASIAKASPALVELU TYÖLLISTYMISTÄ LISÄÄMÄSSÄ

MIKSI/TAVOITE: Palvelutarpeen mukaisen asiakaspalvelun tavoitteena on henkilöasiakkaan ohjaaminen hänen tarpeisiinsa parhaiten soveltuviin palveluihin työllistymisen edistämiseksi. Palveluja on saatavana useassa eri kanavassa. Palvelukanavana voi toimia verkkopalvelut, chat, puhelin tai tapaaminen kasvokkain tai -etäyhteydellä. Asiakkaalle soveltuvan palvelukanavan käyttö motivoi ja kannustaa asiakasta ja asiat etenevät nopeammin.

Verkkopalvelut ovat asiakkaan käytössä lähes ympärivuorokautisesti ja asiakas voi tuottaa verkkopalveluihin aiempaa enemmän materiaalia itsestään.

TE-palveluja täydennetään palveluhankinnoilla, hankkeilla ja projekteilla.

HYÖDYT: Asiantunteva ja monikanavainen palvelu on saatavilla asuinpaikasta riippumatta nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Työttömyysajat lyhenevät ja työttömyydestä johtuvat menot pienenevät. Työnantajat hyötyvät osaavan työvoiman saamisesta.

KENELLE: Asiakkaille, työnantajille, yhteistyökumppaneille.

KETKÄ: TE-palvelujen asiantuntijat, asiakkaat itse, kuntien asiantuntijat ja muut palveluntuottajat, KEHA-keskus verkkopalvelujen tukena.

TE-PUHELINPALVELU YHDENVERTAISEN JA KUSTANNUSTEHOKKAAN HENKILÖASIAKASPALVELUN EDISTÄJÄNÄ

MIKSI/TAVOITE: Henkilöasiakkaiden TE-puhelinpalveluissa asiakas saa tietoa, neuvontaa ja ohjausta kaikista TE-palveluista sekä tukea verkkopalveluiden käytössä. TE-puhelinpalvelussa asiakasta palvellaan kokonaisvaltaisesti siten, että asia hoituu yhdellä palvelukerralla joko kokonaan tai ainakin mahdollisimman pitkälle. Erilaisia palvelutapahtumia on vuosittain lähes miljoona.

Henkilöasiakasneuvonta on kaikkien Suomen TE-toimistojen yhteinen ja keskitetty palvelunumero.

Henkilöasiakasneuvonnan lisäksi tarjolla on myös erilliset palvelunumerot työttömyysturvaan ja viranomaisasiointiin sekä koulutusneuvontaan liittyvissä asioissa. Koulutusneuvonta palvelee myös sähköpostilla ja Facebookissa. Lisäksi asiakkaille tarjotaan puhelimitse tai videon välityksellä valtakunnallista uraohjausta sekä TE-palvelujen verkkosivuilla ja Oma asiointi -palvelussa chat-palvelua. Puhelinpalveluja saa suomen lisäksi myös ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi.

Maksuttomuus* tuo palvelut mahdollisimman monen ulottuville.

HYÖDYT: Keskitetty palvelu on kustannustehokkaampaa kuin vastaavien palvelujen tarjoaminen jokaisesta TE-toimistosta. Monikanavaiset asiointipalvelut mahdollistavat hyvän tavoitettavuuden asuinpaikkakunnasta riippumatta ja asiakas saa yhdenvertaista ja tasalaatuista palvelua kaikkialla Suomessa. Tasalaatuisen ja yhdenvertaisen palvelun varmistamiseksi on laadittu TE-puhelinpalvelujen asiantuntijaopas, jossa on määritelty palvelujen sisällöt ja yhteiset toimintatavat. Opas on myös tärkeä perehdyttämisen väline.

KENELLE: Avoin ja maksuton* palvelu kaikille kansalaisille, viranomaisille ja muille toimijoille.

KETKÄ: TE-puhelinpalvelujen asiantuntijat. Palveluja tukevat myös KEHA-keskus (mm. järjestelmät) ja Uudenmaan ELY-keskuksen oikeudellinen tuki.

✱ **Neuvonta on maksutonta.** Puhelun hinta on oman liittymäsopimuksen mukainen, myös jonotusajalta (matkapuhelinmaksu/paikallisverkkomaksu).

ASIAANTUNTEVA HENKILÖSTÖ LUOTETTAVAN ASIAKASPALVELUN TUOTTAJANA



MIKSI/TAVOITE: TE-palveluissa työskentelee asiantuntijoita, joilla on laaja-alainen työmarkkina- ja koulutusalojen tuntemus. Lisäksi verkostojen kanssa yhdessä toimien varmistetaan, että asiakas saa aina parhaan asiantuntemuksen käyttöönsä.

Asiakaspalvelu perustuu aina asiakkaan palvelutarpeeseen. Täydentäviä palvelutarpeita varten henkilöasiakas voi saada muun muassa maksutonta psykologin ohjausta ammatinvalintaa ja uramuutoksia koskeviin pohdintoihin kasvotusten, etäyhteydellä tai puhelimitse. Yritysassiakas voi puolestaan saada esimerkiksi räätälöityä palvelua muutostilanteissa. Lisäksi palveluhankinnoilla täydennetään TE-palvelujen asiantuntijuutta.

Asiakkaan henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti yksityisyyden suojasta ja tietosuojasta annettuja säädöksiä noudattaen. Päätökset tehdään lainsäädäntöä noudattaen.

HYÖDYT: Asiakas saa palvelutarvettaan vastaavaa laadukasta, asiantuntevaa ja tarvittaessa moniammatillista palvelua. Työnantajat saavat tarvitsemaansa osaavaa työvoimaa. Toimivalla ja tehokkaalla palvelulla on myös yhteiskunnallinen merkitys: työttömyysjaksot vähenevät ja lyhenevät, mikä mahdollistaa työllisyyden kasvun ja työttömyysetuuskustannusten pienemisen.

KENELLE: Palvelut on tarkoitettu kaikille kansalaisille, työnantajille ja yhteistyökumppaneille.

KETKÄ: TE-palvelujen asiakaspalveluhenkilöstö.

KESKITETTYJEN PALVELUJEN ERITYISOSAAMINEN TOIMINNAN TEHOSTAJANA



MIKSI/TAVOITE: TE-palvelujen erityisosaamista vaativat työlupa-, palkkaturva- ja oikeudelliset palvelut on keskitetty.

Työntekijöiden oleskelulupahakemusten käsittely on keskitetty neljään työlupayksikköön (Helsinki, Tampere, Lappeenranta ja Oulu) sekä Ahvenanmaan työmarkkina- ja opintopalveluviranomaiselle Maarianhaminaan.

Palkkaturva-asioiden käsittely on keskitetty Uudenmaan ELY-keskukseen: jos työnantaja on tehnyt konkurssin tai on muutoin maksukyvytön, työntekijä voi hakea työsuhteesta johtuvia saatavia palkkaturvana.

Oikeudellinen neuvonta työttömyysturvalain, julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain ja vuorotteluvapaalain toimeenpanon osalta on keskitetty Uudenmaan ELY-keskukseen. Yksikkö hoitaa myös työvoimapalvelujen hankinta-asioiden oikeudellista neuvontaa.

HYÖDYT: Lakeihin perustuva, tasalaatuinen ja -vertainen palvelu näkyy luotettavana ja läpinäkyvänä päätöksentekona. Erityisosaamisen keskittäminen on lisäksi kustannustehokasta.

KENELLE: TE-palvelujen, ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen henkilöstölle sekä työnantajille ja työsuhteessa oleville.

KETKÄ: TE-palvelujen ja ELY-keskusten keskitettyjen palvelujen henkilöstö.

TE-PALVELUT.FI -VERKKOSIVUT ASIAKKAAN OMATOIMISEN TIEDONHAUN VÄLINEENÄ

MIKSI/TAVOITE: Verkkosivut välittävät tietoa TE-palveluista ja mahdollistavat omatoimisen tiedon haun esimerkiksi avoimista työpaikoista ajasta ja paikasta riippumatta.

HYÖDYT: Omatoiminen sivuston käyttö voi vaikuttaa ennakoivasti; uusi työ- tai koulutuspaikka tai vastaus itseä askarruttavaan kysymykseen voi löytyä jo verkkosivustolta. Sivuston monikielinen materiaali palvelee myös ulkomaalaistaustaisia henkilöitä.

KENELLE: Kaikille kansalaisille, työnhakijoille, asioista kiinnostuneille, omalle henkilöstölle, muille viranomaisille ja yhteistyökumppaneille.

KETKÄ: KEHA-keskuksen ja TE-toimistojen viestinnän asiantuntijat. Osa verkkosivuston sisällöstä päivittyy automaattisesti.



TE-palvelut sosiaalisessa mediassa:

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/some/index.html

SISÄINEN INTRANET (TAIMI) ASIAKASPALVELUN APUNA



MIKSI/TAVOITE: Taimi-intranet on Office 365-pilvipalveluihin perustuva ELY-keskusten, TE-toimistojen sekä KEHA-keskuksen digi-työympäristö, jossa työmateriaalit ovat saatavilla ajasta, paikasta ja laitteesta riippumattomasti. Taimi on tärkein sisäisen viestinnän kanava, jossa on virastojen ydintehtäviin ja substanssin hoitamiseen liittyviä asiakokonaisuuksia. Lisäksi hallinnolliset ohjeistukset löytyvät kootusti yhdestä paikasta. Taimin käyttö tiedon tallennuspaikkana vähentää yhteisen tiedon tallentamista henkilökohtaisille verkkolevyille.

HYÖDYT: Edistää yhdenmukaista viestintää ja palvelua; sama tieto käytettävissä 31 virastossa.

KENELLE: TE-toimistojen, ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen henkilöstölle.

KETKÄ: KEHA-keskus yhdessä TE-toimistojen ja ELY-keskusten kanssa.

TAPAHTUMAT JA INFOTILAISUUDET REKRYTOINNIN JA TYÖNHAUN TUKENA



MIKSI/TAVOITE: TE-palvelut järjestävät työnantajille ja työnhakijoille tapahtumia ja rekrytointipalveluja monikanavaisesti ja vuorovaikutteisesti. Tapahtumat voivat olla paikallisia, valtakunnallisia tai kansainvälisiä. Tavoitteena on turvata osaavan työvoiman saatavuutta työnantajille ja tukea työnhakijoiden työnhakua ja työllistymistä. TE-palvelut osallistuvat myös yhteistyökumppanien messutapahtumiin.

Esimerkkejä:

Rekrytointipalvelu MessiLive:

<http://toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-savo/messilivefi>

Verkkolähetys StudioPORE:

<http://toimistot.te-palvelut.fi/varsinais-suomi/studiopore>

Euroopanlaajuinen verkkorekrytointitapahtuma, EOJD:

http://www.te-palvelut.fi/te/fi/erikoissivut/european_job_day/index.html

HYÖDYT: Työnantajat saavat sekä mahdollisuuden kohdata ja rekrytoida työnhakijoita kustannustehokkaasti että näkyvyyttä omalle yritykselleen. Työnhakijat saavat tietoa sekä erilaisista mahdollisuuksista työllistyä että yritysten tarpeista ja toiminnasta.

KENELLE: Kaikille kansalaisille.

KETKÄ: TE-palvelujen henkilöstö, yhteistyöverkostot.