TE- toimiston arki

Työvoimapolitiikka ja työvoimapalvelut
17.9.2015

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

Kehityspäällikkö Irja Sokka, Etelä-Savon ELY-keskus 17.9.2015

Teemat

1. Työnvälitys
2. Verkkopalvelut
3. Työantaja- ja yrityspalvelut
4. Työnhakija-asiakas
5. Osaamisen tunnistaminen
6. Henkilöstöresurssit
7. Työhallinto
8. Määrärahat
9. Kärkihankkeet
10. Jaksaminen

1. Työnvälitys

Työnvälitys on TE- toimiston perustehtävä

- siirtyminen verkkopalveluihin- > vaikeuttanut työnantajan ja työntekijän kohtaamista, CV- netti ei ole saanut sitä merkitystä / volyymia, jota toivottiin

- Ok, mutta tapahdu riittävästi aitoa kohtaamista
- Työnvälitys on edelleen TE- toimiston ja työnhakija-asiakkaan henkilökohtaiseen kohtaamiseen perustuva tapahtuma
  - osaamisen tunnistaminen!
  - vertaa: henkilöstöpalveluyritykset

- Henkilökohtaiseen asiointiin on vaikea päästä- virkailijoita ei tavoiteta (soitellaan sinne ja tuonne).
- Asiakkaat saavat eri TE- toimistojen alueilla eri tavalla palveluita (yhdenmukaisuus ja tasa-arvo palvelujen saamisessa ei toteudu)

- Virtuaaliasiakkaat, tarkistuslistat ja puhelinpalvelu työllistävät niin paljon, ettei ole paljon mahdollisuuksia varata aikoja henkilökohtaiseen palveluun (varsinaiseen työhön)
- Eniten työtä teetättää asiakasmäärän kasvun lisäksi ns. byrokratia; rehelliseen työnvälitystyöhön jäävä aika on vähäistä kaikkien uramerkintöjen, monesti päällekkäisen työn vuoksi. ”Tilastoja varten tehdään ruohonjuuritasolla turhaa työtä ja menetetään työaikaa varsinaisesta työnvälityksestä”
  - Järjestelmä ohjaa asiakkaiksi henkilöitä ”joilla ei enää ole mitään tekemistä työelämän kanssa”, mutta heidät on palveltavaa mm. päivärahan vuoksi.
- Henkilökohtaiseen asiakaspalveluun liian vähän aikaa
- Mikkelissä PI1 :llä yli 1200 asiakasta, joiden asiakastietojen ajantasaisuudessa puutteita. Asiakkaat eivät muista ilmoittaa tilanteensa muutoksista, toisaalta henkilöstöresurssit pienet, että olisi aikaa tarkistaa.

- Nuorten asioiden hoitamiseen nykyresurssit eivät riitä, paljon 1990- syntyneitä nuoria työnhakijoina
- ”sääliksi käy näitä nuoria, joilla on kuitenkin tuore, hyvä koulutus”
- ”Viimeaikoina työnteko on ollut tulipalojen sammuttamista”
- Toimistoissa ei ehdit panostamaan työnhaun alkuvaiheen alkukartoitukseen tai lupaukseen kontaktoida asiakasta 2 viikon sisällä -> puutteet asiakkaan informoinnissa työnhaun alkuvaiheessa heijastuvat jatkoasiointiin
- TE- toimistot yrittäneet panostaa työnvälitykseen, mutta muut tehtävät vievät liikaa aikaa, palvelut ovat ruuhkautuneet, osassa toimistoja, asiakkaat odottavat kohtuuttomia aikoja työttömyysturvapäätöksiä

- Yhä useammat työnantajat eivät halua paikkoja julkihakuun, tai niihin ainakaan työtarjouksia, varsinkaan työnhakijoilta, jotka ottavat vain pakon takia yhteyttä
- Ura antaa niukasti tietoja työnhakijoista, kuitenkin tämän tiedon perusteella pitäisi pystyä tekemään tarkoituksenmukaisia esittelyjä ja työtarjouksia
- Ura-järjestelmä on jäykkä, eikä palvele nykyaikaa
- Pohdintaan ns. etuusasiakkuuksien tai yli 1000 päivää työttömänä olleiden palvelun paikka < -> Te- toimiston perustehtävä, työnvälitys

2. Verkkopalvelut

- Verkkopalvelut on hyvä renki, mutta huono isäntä
  -> verkkopalveluiden kehittäminen
- Verkkopalvelusta koko ajan syötteitä, joita hoidetaan vähenevällä henkilökunnalla
  - tämä aika on poistyönvälityksestä
- Työnhakijatiedot puutteellisia
- Jos verkkopalvelut ovat ratkaisu palveluun, pitää sen toimia paremmin, luotettavammin, sen on oltava helpommin käytettävä ja selkeämpi
- Verkkopalvelut eivät poista henkilökohtaisen palvelun tarvetta

- Sähköinen ilmoittautuminen helpommaksi ja selkeämmäksi. Useat asiakkaat eivät pysty täyttämään tietoja tai eivät pääse lähettämään ilmoittautumistaan, kun jokin tieto puuttuu (asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä, mistä kiikastaa)
- Sähköisten palveluiden kehittämien; kun työnhakija muuttaa paikkakuntaa, palvelu tulisi suoraan siirtyä uuden alueen TE- toimiston virtuaaliasiakkaaksi. Nyt tieto ei mene minnekään, jos hakija ei ota yhteyttä uuteen TE- toimistoon.
- Sähköiset palvelut vaativat paljon kehittämistä ja nopeasti!
- - asiakaslähtöisyys on nykyisissä verkkopalveluissa kaukana – palvelut on monimutkaisia, ne on rakennettu enemmän työttömyysturvan kuin työnvälityksen kannalta

3. Työnantaja- ja yrityspalvelut

- Työnhakija-asiakkaan osaamisen tunnistaminen
  - huom. verkkopalvelu ja työnhakijan puutteelliset tiedot, tekee työnvälityksestä haasteellista
  - työnantaja / yrittäjän palvelutarpeen tunnistaminen
  - henkilökohtaisen kohtaamiseen palvelun tarve edelleen, että asiakkaan osaaminen tunnistettaisiin ja pystyttäisiin välittämään työantajalle / yritykselle
  - Työnantajat kaipaisivat myös nykyistä enemmän henkilökohtaista kanssakäymistä ja osaavien työnhakijoiden esittelyä

4.Työnhakija-asiakas

- Työnhakija-asiakas on yksi työnhaku-koulutus-ponnisteluissaan, kun työnvälitys takkuaa
- Nuorten palvelusta; ”henkilökohtaiseen aikaan on varattu tunti, toiselle se riittää, toiselle ei. Tunnin aikana katsotaan kartoitus, suunnitelma ja kaikki työnhakuun liittyvät tiedot, keskustellaan mitä nuori haluaa tehdä: opiskella, töitä, onko mitään mikä vaikuttaa työnhakuun (terveys, elämäntilanne jne.). Tällä hetkellä jonotusaikoja annetaan lokakuun puolelle, eli jonotusaika 3 – 4 viikkoa. Nuorisotakuun piiriin kuuluvia asiakkaita 800, työttömän statuksella n. 340.
- Määrä on iso!
- Työnvälitys on vaikeaa, kun ei tunne hakijoita, kun tavoitteena on kuitenkin laadukas työnvälitys ja työtarjouksien teko

- Ostopalvelut; valmennukset ovat hyvä apu, mutta määrärahat on nyt käytetty, eikä uusille asiakkaille voi hankkia lisäpalveluita.
- TYPn puolella työmäärä täysin ylimitoitettu asiakkaiden tarpeita ajatellen.
- Työntekijän ongelmana on jatkuva kiire ja riittämättömyyden tunne, tuntuu, että koskaan ehdi tekemään kaikkea mitä pitäisi tehdä
  - asiakkaiden ”vastuuttaminen” usein myös mahdotonta (mt-, päihde tms. ongelmat)
  - lisäksi kaupungin ”sakkolistojen läpikäynti”

5. Osaamisen tunnistaminen

- Verkkopalvelut, kaikki osaamisen tunnistamiseen tarvittava tieto ei välity
- Henkilökohtaisen kohtaamisen vähyys, kuinka tunnistaa oikeasti osaaminen

- ”Samaan aikaan kun sähköisiä palveluita kehitetään ja ovia lukitaan, unohdetaan, että melko moni asia edelleen vaatii jonkun ihmisen = työvoimavirkailijan kädenjäljen koneennapsautuksen ja vähintään ajatuksen”

6. Henkilöstö

- TE- palveluiden resurssit ovat riittämättömät suhteessa siihen kaikkeen, mitä pitäisi tehdä, myös palvelujärjestelmä on luotu raskaaksi
- Henkilöstöresurssit olleet jyrkässä alamäessä
- Verkkopalvelut eivät ole korvanneet vähenevää henkilökuntaa
- Sijaisuudet tulisi hoitaa mieluimmin samassa yksikössä, henkilöstön siirtämien palvelulinjalta toiselle ei suju ongelmitta
- Sijaisuuksien kanssa ongelmia, koska sijaisia ei saada, muut tekevät poissa olevan työt

7. Työhallinto

- Työnjako -> työnhallintoa ollaan pilkkomassa
  - > yksityiset henkilöstöpalveluyritykset
  - > kuntien vastuun lisääminen pitkäaikaistyöttömien työllistämisessä
  - Tilanne ei saa johtaa julkisen työnvälityksen hallitsemattomaan alasajoon
  - Työhallinnon asiantuntijuuden arvostamien?!
  - Koulutusasiat OKM ? > työvoimakoulutus edelleen tärkeä osa työllistymisen palveluita
  - Ministeriön suunnitelmat paperilla hienoja, mutta kaukana TE- toimiston arjen työstä

8.Määrärahat

- Huoli nuorisotakuun toteuttamisesta? paremminkin toteutumatta jäämisestän
- Aloittavien yritysten tukemien lähes mahdotonta, johtuen starttirahan vähyydestä
- Starttirahojen loppuminen kesken vuotta ei kasvata luottamusta yrittäjyyteen kannustamiseen (kärkihanke)
- Kenttä on jätetty aikalailla yksin
- Palkkatukimäärärahojen vähyys / loppuminen !

9. Kärkihankkeet

- Toteutamme niitä, jos siihen vain annetaan mahdollisuus (henkilöstö, määrärahat)

10. Jaksaminen

- Asiantuntijuuden arvostaminen
- Jaksamisen kanssa äärirajoilla, erityisesti lomien aikoina
- Onneksi ilmapiiri on kuitenkin hyvä, kaikesta huolimatta
- Työntekijät tukevat toinen tosiaan