

Kasvupalvelujen palvelukuvaukset - Kasvupalvelut maakunnassa vuodesta 2020 eteenpäin

1. Mikä on kasvupalveluiden tärkein tavoite?

Kasvupalvelujen yleisinä tavoitteina on yritysten kilpailukyvyyn ja kasvun tukeminen sekä työllisyyden vahvistaminen ja työttömyyden vähentäminen.

Kasvupalveluilla edistetään yritystoimintaa, yritysten kasvua, uudistumista ja kansainvälistymistä sekä vastataan työmarkkinoiden muutoksiin ja turvataan osaavan työvoiman saatavuutta. Tärkeä osa kasvupalveluita ovat työllistymistä edistävät työnhakijoiden palvelut. Erityistä panostusta tarvitsevat vaikeammin työllistyvät, joiden palveluissa voidaan maakuntauudistuksen myötä hyödyntää aikaisempaa paremmin myös sote-palveluita.

Sen lisäksi, että kasvupalveluilla lisätään valtakunnallista ja alueellista kasvua, tuovat kasvupalvelut yksittäisille ihmisille työtä ja edistävät sitä kautta valtakunnallista, alueellista ja paikallista taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia.

Tavoitteena on siirtää painopistettä ennaltaehkäiseviin palveluihin. Asiakas saa palvelun on oikea-aikaisesti ja palveluvalikoiman eri keinoja yhdistetään oikealla tavalla vaikuttavaksi kokonaisuudeksi. Asiakkaille tehdään palvelusuunnitelma, jossa toteutuu asiakastason palveluintegraatio. Palveluohjaus on osa asiakasintegraatiota. Jokaisen kasvupalvelujen palvelutuottajan on huolehdittava asiakkaan palveluohjauksesta ja neuvonnasta.

Kasvupalveluilla tarkoitetaan työnhakijoiden, työnantajien ja yritysten palvelutehtäviä, jotka siirtyvät valtiolta uusiin maakuntiin vuoden 2020 alussa. Kasvupalveluita ovat esimerkiksi työnvälitys, työnhakijoiden osaamisen kehittäminen, rekrytointipalvelut tai erilaiset tuet ja asiantuntijapalvelut yritysten liiketoiminnan kehittämiseen.

Kasvupalveluita jatkossa tuottavilla maakunnilla on hyvät mahdollisuudet huomioida paikalliset olosuhteet palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä, mikä osaltaan edistää alueellista kasvua ja kehitystä.

2. Miten em. tavoitteisiin päästään?

Kasvupalvelu-uudistuksen toteuttamiseksi on valmistelussa / eduskunnan käsiteltävänä kasvupalvelun lakikokonaisuus:

[Laki alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista](#) (HE eduskunnalle 5.4.2018)

[Kasvupalvelujen sisältölait](#) (HE tulossa kesäkuun alkupuolella)

[Liite 1: Lainsäädäntö antaa puitteet maakuntien toimeenpanolle](#)

[Liite 2: Maakunnan palvelustrategia](#)



3. Palvelujen toimeenpano maakunnissa

Maakunnan toiminnan lähtökohta on asiakkaiden - maakunnan asukkaiden, yritysten ja sidosryhmien palvelutarve. Maakunta arvioi asukkaidensa eri palveluiden tarpeet voidakseen niiden pohjalta järjestää palvelut. Tämän lisäksi maakunnat seuraavat oman alueensa asiakkaiden kasvupalveluihin liittyvää tilannetta ja mittareita väestöryhmittäin ja raportoivat tilanteesta.

Maakunnalla on kokonaisvastuu palvelujen yhteensovittamisesta eli palveluintegraatiosta ja sen seurannasta. Integraatio asiakasryhmätasolla toteutetaan määrittelemällä asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet ja palveluketjut.

Maakunnan tulee sovittaa palvelut yhteen kuntien ja muiden maakuntien palveluiden/tuottajien kanssa tilanteissa, joissa asiakkaat käyttävät palveluja yli maakuntarajojen esim. yhteistyöalueella keskitettäviä palveluja sekä valtion muiden palvelujen kanssa.

Maakuntavaltuusto päättää osana palvelustrategiaa järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveys- ja muiden palveluiden palvelulupauksesta. Palvelulupauksessa otetaan huomioon maakunnan asukkaiden näkemykset ja tarpeet. Palvelulupaus on uusi elementti palveluiden järjestämisessä. Se antaa maakunnille mahdollisuuden asukkaidensa osallistamisen kautta nostaa strategiaan omalle maakunnalle tärkeitä tavoitteita, joiden toteutumiseen tarvitaan laajaa sitoutumista eri tahoilla.

Maakunta suunnittelee palvelu- ja maakuntastrategiansa mukaisesti palveluverkon. Tämän toteuttamiseksi se tarvitsee tiedot asukkaiden palvelutarpeesta ja palveluiden nykyrakenteesta. Tarkastelua tehdään myös tulevia vuosia ajatellen. Tarkoituksena on myös ennakoida muutosten vaikutus kustannustehokkaan palveluverkon ylläpitämiseksi.

Palveluverkko on tarkoituksenmukainen rakenne, jonka mukaisesti kasvupalvelut toteutetaan maakunnassa. Palveluverkon suunnittelulla huolehditaan palveluiden saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Palveluverkko sisältää sekä fyysiset toimipisteet että maakunnan sähköiset palvelut. Maakunta vastaa palveluverkon kehittämisestä alueellaan ja voi ohjata tuottajia esimerkiksi sopimusehtojen, kriteerien ja korvausten avulla.

* Soveltuvien osin viiteaineistona on käytetty Maakunnan järjestämisen käsikirjaa.

4. Keitä ovat kasvupalveluiden asiakkaat?

Kasvupalvelujen asiakkaina on luonnollisia henkilöitä sekä sellaisia oikeushenkilöitä, joiden toiminta edistää taloudellista kasvua ja työllisyyttä, kasvupalveluihin liittyvää tutkimus- ja kehitystoimintaa, alueiden elinkeinoelämän ja innovaatioympäristöjen kehittämistä, kasvupalveluihin liittyvää koulutusta tai työvoiman osaamisen kehittämistä taikka maahanmuuttajien kotoutumista.



Kasvupalveluiden asiakkaita ovat nykyiset ELY-keskusten ja TE-toimistojen yritys- ja työllisyyspalveluiden asiakkaat, henkilöt ja yritykset. Palveluiden tuottamisessa huomioidaan erityisesti,

- heikossa työmarkkina-asemassa olevat työnhakijat,
- monialaista palvelua tarvitsevat asiakkaat, erityisesti nuoret ja maahanmuuttajat, sekä
- kasvuhaluiset ja -kykyiset pk-yritykset.

5. Mitkä ovat kasvupalvelujen yksittäiset palvelut?

Kasvupalvelut voidaan jakaa henkilö- ja yritysasiakkaiden palveluihin. Molemmissa asiakasryhmissä palvelut voidaan edelleen jakaa edelleen 1) viestintä- ja tietopalveluihin, 2) neuvontapalveluihin, 3) kasvupalveluihin liittyviin päätöksiin, 4) rahoituspalveluihin sekä 5) kehittämis- ja edistämispalveluihin. Maakunnilla ei ole kasvupalveluihin liittyviä valvontapalveluita. Ao. palveluiden valvonnasta vastaa valtion lupa ja valvontavirasto LUOVA.

Digitaalisissa palvelukanavissa hyödynnetään palvelumuotoilun keinoin rakennettuja palvelupolkuja.

[Henkilöasiakkaan palvelupolku](#)

[Yritysasiakkaan palvelupolku](#)

[Liite 3 Henkilöasiakkaan viestintä- ja tietopalvelut](#)

[Liite 4 Yritysasiakkaan viestintä- ja tietopalvelut](#)

Neuvontapalvelut

TEM:n ministerit linjasivat huhtikuun 2018 puolella välissä, että kasvupalvelujen ns. digitehtävät hoidetaan jatkossa tehtäväalaansa laajentavassa KEHA-keskuksessa. Yksi osa kasvudigitehtävien kokonaisuutta on valtakunnallinen kasvupalveluiden asiakaspalvelun ja -neuvonnan sekä sähköisen asiointin tuki. Kyseiset tehtävät ovat tällä hetkellä TE-Asiakaspalvelukeskuksen vastuulla. TE-aspaa tuottaa monikanavaisia (puhelin, sähköposti, chat, video, verkko, some) asiantuntijapalveluja.

Tarkoituksena on, että myös jatkossa keskeinen osa kasvupalveluihin liittyvästä, työnhakijoiden ja yritysasiakkaiden neuvonnasta ja sähköisen asiointin tuesta hoidetaan keskitettynä palveluna. Neuvonta on maksutonta. Maakunta voi omalta osaltaan päättää, miten ja missä palvelukanavissa se järjestää valtakunnallisia neuvontapalveluita täydentävää neuvontaa kasvupalvelun asiakkaille.



Valtakunnallisten palveluntuottajien (esim. Business Finland, Finnvera Oyj ja Suomen Teollisuussijoitus Oy) ja maakuntien tulee huolehtia yhdessä siitä, että yritysasiakkaille tarjottavat palvelukokonaisuudet ja palveluketjut ovat toimivia ja toisiaan täydentäviä eivätkä päällekkäisiä. Vaikuttavien ja asiakaslähtöisten yrityspalvelujen tuottaminen edellyttää siten tiivistä valtakunnallisten toimijoiden ja maakuntien kasvupalveluntuottajien välistä yhteistyötä. Palvelujen tarjoamisessa yritysasiakkaille ns. yhden kontaktin periaatteella keskeisessä asemassa on yritysasiakastietojen jakaminen julkisten palveluntarjoajien välillä. Palvelujen tuottaminen jatkossa yhä suuremmassa määrin digitaalisesti, kustannustehokkaasti ja valtakunnallisesti keskitetysti mahdollistaa yhä laajemmat asiakashyödyt ja kustannustehokkaan palvelutuotannon.

Liite 5 Työnhakijan neuvontapalvelut

Liite 6 Yritysasiakkaan neuvontapalvelut

Liite 7 Rahoituspalvelut yrityksille ja alueiden kehittämiseen

6. Kasvupalveluihin liittyvä päätökset

Kasvupalvelujen asiakkailta on oltava saatavilla tiedot oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan kasvupalvelujen asiakkaina. Samoin on kuvattava, mihin ratkaisut ja päätökset perustuvat. Maakunnan on lisäksi informoitava valitusmenettely ja -kanavat.

Liite 8 Henkilöasiakasta koskevat päätökset

Liite 9 Yritysasiakasta koskevat päätökset

7. Mitkä ovat yhdyspinnat maakunnan muiden palvelujen ja toisten organisaatioiden tuottamien palvelujen kanssa?

Kasvupalvelut ovat jokaisen maakunnan järjestämisvastuun keskiössä. Yhdyspintojen kannalta tärkein palvelukokonaisuus ovat sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut. Kasvupalveluiden ja sote-palveluiden välisellä integraatiolla haetaan palveluketjujen avulla parempaa vaikuttavuutta erityisesti vaikeasti työllistyvien palveluihin. Yritysasiakkaiden kannalta yhdyspintaa on erityisesti suhteessa maaseudun kehittämisen palveluihin.

Kasvupalveluilla on yhdyspintaa muiden organisaatioiden tuottamien palvelujen kanssa, mm:

- Valtakunnallisten kasvupalveluiden tuottajat (BF, Finnvera, Tesi)
- Kunnat (elinvoimatehtävät)
- Valvontaviranomaiset Luova
- Palveluja tuottavat organisaatiot (yksityiset, järjestöt)



- Muista ministeriöistä erityisesti valtiovarainministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö
- Tutkimuslaitokset, korkeakoulut, tutkimus- ja selvitystoimintaa tekevät yritykset ja muut organisaatiot, joilta erilaisia tutkimus- ja selvitysraportteja tilataan
- Tietojärjestelmien tuottajat

8. Kenen kanssa alueellisesti ja valtakunnallisesti on tehtävä yhteistyötä, että kasvupalveluja voidaan tuottaa asiakaslähtöisesti?

- Kasvupalveluiden tärkeimpiä sidosryhmät ja yhteistyötävät:
- Aluekehittämisen prosessi (valtakunnallinen, paikallinen)
 - yhteistyö määritellyn prosessin mukaisesti
- Yritys- ja henkilöasiakkaat
 - Tarvitaan riittävät vuorovaikutuskanavat, jotta asiakkaiden tarpeet tulevat huomioiduiksi palvelujen järjestämisessä ja jatkokehittämisessä
- Palveluntuottajaverkosto
 - Kasvupalveluihin liittyvät markkinat luodaan tiiviissä yhteistyössä palvelun tuottajien kanssa. Palveluita voidaan rakentaa yhteistyössä esimerkiksi allianssimallilla.
- Valtakunnalliset rahoittajat (Business Finland, Tesi)
 - Business Finland tekee alueyhteistyötä mm. seuraavasti: alueelliset koordinaattorit, kansainvälistymisohjelmassa kumppanit alueilla, asiakaskohtaiset suunnitelmat, kumppanuusmalli seudullisen yrityspalveluverkoston kanssa, yhteinen CRM-asiakastietojärjestelmä käyttöön, Suomi.fi/yrityksille-verkkopalvelu, Invest in Finland toiminta kaikilla alueella, matkailun edistäminen alueellisella yhteistyöllä ja matkailun kasvuohjelmilla.
- Kela
- Työttömyyskassat



- Maakunnat sote-palveluiden järjestäjät ja tuottajat maakunta järjestää jatkossa sekä kasvu- että sote-palvelut. Hyvä maakunnan sisäinen yhteistyö mahdollistaa palveluiden tehokkaamman yhteiskäytön.
- Kuntien elinvoimapalveluiden ja hyvinvointia edistävien palveluiden järjestäjät ja tuottajat (kuten kuntien työllisyyspalvelut, opetus ja sivistyspalvelut, nuorisopalvelut)
- Kasvu- ja elinvoimatoiminnoissa sekä hyvinvoinnin edistämisessä maakunnilla ja kunnilla on yhteiset tavoitteet, joten tarvetta ja myös halua tiiviiseen yhteistyötön löytyy.
 - Maakunnat vastaava kasvupalveluiden yhteensovittamisesta ja rakentavat toimivat tavat yhteistyön toteuttamiseen.
- Työ- ja elinkeinoministeriö:
 - Valtion ja maakuntien yhteistyön toteuttamiseksi luodaan menettely, jossa useiden ministeriöiden toimialaan kuuluvasta alueiden kehittämisestä käytäisiin vuosittain keskustelut alueiden kehittämisen tavoitteista ja sen toimeenpanosta.
 - Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa alueiden kehittämisestä ja siihen liittyvästä yhteensovittamisesta ja muut ministeriöt osallistuvat alueiden kehittämiseen oman toimialansa puitteissa. TEM valmistelee yhteistyössä ministeriöiden, maakuntien sekä muiden aluekehittämisen kannalta keskeisten tahojen kanssa aluekehittämispäätöksen, joka sisältää valtakunnalliset alueiden kehittämisen painopisteet ja kansalliset rakennerahasto-ohjelmat.
- Muista ministeriöistä erityisesti sosiaali- ja terveysministeriö, opetusministeriö, maa- ja metsätalousministeriö

Yhteistyö valvonta- ja lupaviranomaisten kanssa on tiivistä. Tarvitaan ennalta sovittuja selkeitä valvontamuotoja, jotta valvonnan kriteerit ja toimintatavat ovat maakuntien tiedossa.

9. Miten maakunnan sisäinen yhteistyö kasvupalvelujen asiakaslähtöiseksi tuottamiseksi on järjestettävä?

Maakunta päättää järjestämisvastuunsa puitteissa sen, minkä osan kasvupalveluista se tuottaa omana tuotantona ja minkä verran ulkoisena tuotantona. Tuotantoa koskevassa



ao. päätöksenteossa tulisi keskeisessä roolissa olla juuri pyrkimys mahdollisimman asiakaslähtöisten ja vaikuttavien palveluiden tarjoamiseen. Näiltä osin maakunnan on huolehdittava erityisesti vaikeasti työllistyvien kasvupalveluiden asiakkaiden integroitumisesta sote-palveluihin.

Maakunnallisten kasvupalveluiden tuottaminen perustuu järjestäjän ja tuottajan roolien erottamiseen.

Liite 10 Järjestäjän ja tuottajan rooli

Mitä tietojärjestelmiä asiantuntijoiden ja asiakkaiden käytössä on oltava, että nämä palvelut voidaan tuottaa asiakaslähtöisesti?

Tutustu digimuutosohjelmaan

Tutustu digitalisaatio-kokonaisuuteen

Kasvupalvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa tarvitaan yhteiset tietojärjestelmät, jotka ylittävät sekä hallinnon tasot että viranomaisrajat, ja joilla voidaan tuottaa asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet. Asiakkaalle rakennetaan sujuvat asiointimahdollisuudet tiedon hakuun ja sähköiseen asiointiin.

TE-digi -hanke koostuu seuraavista osista: uusi työvoima- ja yrityspalvelujen asiakaspalvelujärjestelmä (H-CRM), uudistuvat verkkoasiointipalvelut sekä uusi kohtaantoa edistävä kansallinen rekrytoinnin palvelualusta Työmarkkinatori.

Maakuntauudistus ja kasvupalvelujen järjestäminen sekä tuottaminen monituottajaympäristössä edellyttävät uudenlaista toimintamallia ja kokonaan uusia digitaalisia palveluja. TE-digi -hankkeessa rakennetaan tätä varten kasvupalvelujen asiakkuudenhallintajärjestelmän (H-CRM) henkilö- ja työntäjä-asiakkaita koskevat valtakunnalliset CRM-ratkaisut ja siihen liittyvät digitaaliset asiointipalvelut. Tämä käsittää teknisen ja toiminnallisen asiakkuudenhallinnan, asiointipalvelujen sekä palveluprosessien uudelleen mallintamisen ja digitaalisten palvelujen rakentamisen kasvupalvelujen lakisääteisten palvelujen osalta ja maakuntauudistuksen mukaista toimintaympäristöä varten. Kasvupalvelujen yhteinen CRM-kokonaisuus muodostuu yhteentoimivista H-CRM- ja Y-CRM-järjestelmistä ja niiden asiointipalveluista.

Tämän lisäksi TE-digissä toteutetaan Työmarkkinatori-kokonaisuus, jolla luodaan työmarkkinoiden kohtaannon parantamiseksi työmarkkinatiedon yhteinen markkinapaikka (public-private-toimijoiden yhteinen ekosysteemi), jossa työmarkkinoiden osaamisen kysyntä ja tarjonta sekä sitä tukevat palvelut ja informaatio kootaan asiakkaille ja kansalaisille helposti ja keskitetysti saataville yhteen kokonaisuuteen. Palvelut ovat käytettävissä 1.1.2020 lukien.

EURA 2014- ja Tuki 2014 -järjestelmiä tullaan käyttämään maakunnissa vähintään ohjelmakauden 2014–2020 veloitteiden loppuun hoitamiseen saakka. Kaikki ELY-keskusten ja maakuntien liittojen rakennerahastohankkeet – sekä käynnissä olevat että



päätyneet – tullaan järjestelmissä periyttämään vastuineen uusille maakunnille myöhemmin tarkentuvien yksityiskohtien mukaisesti. Maakunnat tulevat tekemään rahoittamiaan rakennerahastohankkeita koskevat päätökset (ml. maksuspäätökset) ja muut hankkeiden hallinnointitoimenpiteet näissä järjestelmissä.

YSA/Tuki2014-hankkeessa kehitetään yrityksille tarjottavien maakunnallisten kasvupalvelujen kokonaan sähköistä ja asiakaslähtöistä asiointiprosessia käsittäen uuden asiointipalvelun ja Tuki2014-käsittelyjärjestelmän kehittämisen. Tuki2014-käsittelyjärjestelmä toimii EURA 2014 -järjestelmän esijärjestelmänä.

ATV on henkilö-, työnantaja- ja yritysasiakkaiden keskitetty asiakastapahtumatietovaranto. Asiakastietovaranto ATV kokoaa ja tarjoaa sekä maakuntien että valtakunnallisten kasvupalvelutoimijoiden käytettäväksi kasvupalveluihin liittyviä yritysasiakkaiden oman liiketoiminnan kehittämiseen ja liikesalaisuuden piiriin kuuluvia perus- ja tapahtumatietoja. Keskitetty, yhteiseen palvelualustaan perustuva asiakastapahtumatietovaranto mahdollistaa loppuasiakkaalle häntä koskevan tiedon tuottamisen vain kerran ja kasvupalvelujärjestäjille ja tuottajille sen tiedon hyödyntämisen yhteisestä tietovarannosta. ATV on käyttöönotto-/integraatiovaiheessa, ja seuraavan vaiheen kehityspolku valmistuu kesään 2018 mennessä.

Yritysasiakkuuksien asiakkuudenhallintajärjestelmä (Y-CRM) on osa kasvupalveluiden järjestäjien ja tuottajien yhteistä asiakaspalvelujärjestelmää. Y-CRM on pilotointivaiheessa, ja tuotantokäyttö laajenee vuoden 2018 aikana.

