

Lassila Hanna, Kaukopuro-Klemetti Hanna

Verkkosivumalli kunnille

TE-palvelut 2024 -uudistuksen palvelujen viestintä



© Suomen Kuntaliitto ry
Helsinki 2024

Kuntaliitto
Toinen linja 14
PL 200, 00101 Helsinki
Puhelin 09 7711
www.kuntaliitto.fi

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Kuntien jo olemassa olevat verkkosivut palvelujen viestinnän kivijalkana.....	4
1.2	Yrittäjäasiakkaat tärkeää huomioida!	6
2	Verkkosivuohteistus	7
2.1	Työllisyyspalvelut näkyviin kuntien verkkosivujen olemassa olevan etusivun päävalikkoon	7
2.2	Sisältösivun kuvaus	7
2.3	Sisältöehdotus/malli verkkosivutekstiksi otsikoineen:	8
3	Muuta huomioitavaa.....	10

1 Johdanto

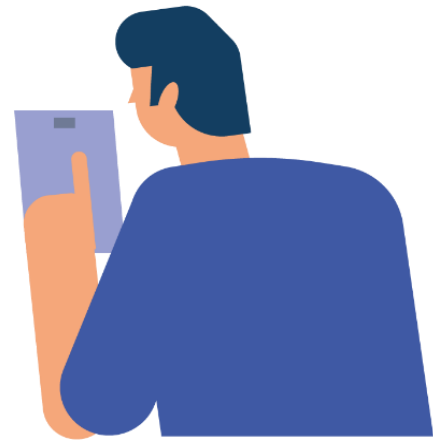
TE-palveluista tulee vuoden 2025 osa jokaisen kunnan lakisääteisiä tehtäviä ja sitä kautta osa jokaisen kunnan peruspalveluja. Suomeen muodostuu uudistuksen myötä 45 työllisyysaluetta, jotka ovat vastuussa työvoimapalveluiden hallinnollisesta järjestämisestä. Asukkaille eli TE-palveluiden jo olemassa oleville tai mahdollisille asiakkaille, hallinnollisen järjestämistavan ei tarvitse näkyä. **Jokaisen kunnan asukkaalle on tärkeää luoda mielikuva, että oman kunnan puoleen voi kääntyä TE-palveluihin liittyvissä kysymyksissä, samaan tapaan, kuin etsiessään teknisiä palveluja tai tietoa päivähoitopaikasta.**

1.1 Kuntien jo olemassa olevat verkkosivut palvelujen viestinnän kivijalkana

Kunnilla on yleinen neuvonta- ja ohjausvelvollisuus sekä tiedottamisvelvollisuus lakisääteisiin tehtäviin liittyen. Huolimatta hallinnollisesta järjestämistavasta, jokaisen kunnan tulee viestiä myös työvoimapalveluista, samalla tavalla kuin muistakin kunnan palveluista.

Tässä Kuntaliiton verkkosivuohteistuksessa on luotu malli siitä vähimmäistiedosta, joka on hyvä olla kuntien verkkosivuilla ennen vuoden vaihdetta, **esimerkiksi loka-kuussa 2024.**

Vastuukuntien lisäksi myös kaikkien muiden kuntien, sekä myös kaikkien Kuntayhtymän perustaneiden kuntien, on huolehdittava, että uusista peruspalveluista on tietoa kunnan omilla verkkosivuilla. Verkkosivuteksteissä on huomioitava, että verkkosivut palvelevat kuntien asukkaita, **joiden ei tarvitse tietää palveluiden hallinnollisesta järjestämisestä tai tuntea oikeaa termistöä. Verkkoviestinnässä asukaslähtöinen, selkeä viestintä on ensisijaisen tärkeää.**



Tavoitteena on, että sekä ne kuntalaiset, jotka jo ovat TE-palvelujen asiakkaita, että ne asukkaat, jotka eivät ole aiemmin käyttäneet TE-palveluja, löytävät tarvittaessa oman kuntansa verkkopalvelusta kaiken sen tarvitsemansa tiedon, jota hän tarvitsee päästääkseen **eteenpäin** palvelupolulla. **Huolimatta työllisyysalueen eri vastuista**, jokaisessa kunnassa on olemassa oleva kunnan palvelupiste, jonka aukiolojen puitteissa kuntalaista autetaan esimerkiksi ottamaan yhteyttä vastuukuntaan tai siihen kuntaan, jonka palvelupisteeseen/asiantuntijalle aika on tarvittaessa varattava. Lisäksi jokaisen kunnan verkkosivuilta tulisi löytyä esimerkiksi linkki Työmarkkinatorille, josta työnhakijat voivat etsiä työpaikkoja ja työnantajat puolestaan voivat etsiä työntekijöitä.

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.

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 alisivustolle.

1.2 Yrittäjäasiakkaat tärkeää huomioida!

Verkkosivuilla on tärkeää huomioida myös yrittäjäasiakkaat eli työntekijöitä etsivät yritykset. Mikäli työvoimapalveluita kuvaava teksti sijoitetaan kunnan verkkosivuilla siten, että elinkeinopalveluista kertovat sivut ovat eri sivulla, on huolehdittava, että työvoimapalvelujen ja elinkeinopalvelujen (yritysten kehittämispalvelut tai kehittämissyhtiöt tms.) välillä on selkeät linkitykset.

2 Verkkosivuhjeistus

Tässä ohjeistuksessa on esitetty yksinkertainen malli/ehdotus siitä minimitoteutuksesta, joka kuntien on hyvä tehdä ennen uudistuksen toteutumista.

2.1 Työvoimapalvelut näkyviin kuntien verkkosivujen olemassa olevan etusivun päävalikkoon

Palvelujen löydettävyyden näkökulmasta on tärkeää, että erityisesti siirtymävaiheessa asukkaat voivat löytää tietoa heti kunnan verkkosivujen etusivulta. Työvoimapalvelutermiä ei tarvitse verkkosivun otsikoissa käyttää, vaan se voi olla esim. Työ- ja yrittäminen, Työ- ja elinkeinopalvelut, Työelämä, Työ ja yritykset tai muu **kunnan omaan verkkosivurakenteeseen** sopiva teksti.

Erityisesti siirtymävaiheessa kannattaa pohtia, voisiko kunnan verkkosivuilla käyttää herätteleviä ilmaisuja, esim. Etsitkö työtä tai työntekijöitä? Tai esimerkiksi banner/otsikko *Työpaikat*.

Verkkosivujen tekstejä ja linkkejä miettiessä kannattaa suosia selkeitä, herätteleviä ja **kannustavia** ilmaisuja. Esim. Etsitkö työtä? (vrt. oletko työtön?) Haluatko palkata lisää työvoimaa? Yrittäjäksi meidän kuntaamme?

2.2 Sisältösivun kuvaus

Lisää kuvaus uusista peruspalveluista kunnan verkkosivujen sisältösivulle (johon linkki etusivulta vie), jonka koette luontevaksi. Avaa uudet palvelut kuntalaisille siten, että asia avautuu myös niille kuntalaisille, jotka eivät ole palvelua koskaan käyttäneet. Pohdi seuraavia asioita:

Kuntalaisia kiinnostaa se, miten muutos vaikuttaa juuri hänen elämäänsä, juuri hänen kuntaansa. Mitä palvelut tarkoittavat yksittäisille kuntalaisille? Mitkä asiat pysyvät ennallaan, vaatiiko muutos kuntalaiselta jotain? Mihin hän ottaa yhteyttä lisätietoa saadakseen?

2.3 Sisältöehdotus/malli verkkosivutextiksi otsikoineen:

TE-palveluista tulee kunnan palveluita 1.1.2025

Ensi vuoden alusta lähtien TE-palvelut siirtyvät kuntien tehtäväksi ja valtion työ- ja elinkeinotoimistot eli TE-toimistot lakkautetaan. Työvoimapalveluista tulee osa jokaisen kunnan peruspalveluja, samaan tapaan kuin esimerkiksi sivistys- tai yhdyskuntarakentamiseen liittyvät palvelut.

Työvoimapalvelujen avulla sekä henkilö- että yritysasiakkaat saavat neuvontaa ja ohjausta työnhakuun ja työntekijöiden rekrytointiin sekä osaamisen kehittämiseen.

Järjestämme työvoimapalvelut yhdessä x x x x (kunnan nimet) kanssa ja muodostamme työllisyysalueen x.

Mitä muutos tarkoittaa?

Jos olet jo TE-palvelujen asiakas, sinun ei tarvitse tehdä mitään erityistä, vaikka palveluntarjoaja vaihtuu vuoden vaihteessa. Tiedotamme mahdollisista muutoksista tällä sivustolla ja otamme sinuun yhteyttä tarvittaessa myös henkilökohtaisesti.

Töitä tai työntekijöitä hakiessasi sinun tulee kirjautua aina [Työmarkkinatorille](#), joka toimii töiden ja tekijöiden kohtaamispaikkana. Työmarkkinatorilta löydät työelämään liittyvää tietoa, palveluita ja avoimia työpaikkoja. Kun kirjaudut Työmarkkinatorille, pääset luomaan esimerkiksi työnhakuprofiilin tai työpaikkailmoituksen. Työmarkkinatorilta löydät myös kattavasti ohjeita asiointia varten.

Mikäli tarvitset työvoimapalvelua ensimmäistä kertaa, voit aina kääntyä oman kuntasi puoleen ja me autamme ja ohjaamme sinua eteenpäin. Lisätietoa ja ohjausta työhakuun tai työntekijöiden rekrytointiin saat oman kuntasi palvelupisteestä, työllisyysalueen vastuukunnan/kuntayhtymän/työllisyysalueen verkkosivuilta tai Työmarkkinatorilta.



Yhteystiedot

1. Oman kunnan palvelupisteen tai TE-palveluiden asiointipisteen yhteystiedot, aukioloaika, puhelinnumero. Minimissään siis kunnantalon tai muun palvelupisteen yhteystiedot ja aukioloajat.
 - **Yksittäisten kuntien ei tarvitse eikä kannata ylläpitää koko työllisyysalueen kaikkien kuntien ja asiointipisteiden aukioloaikoja ja yhteystietoja verkkosivullaan.** Kuntalaiset ovat kiinnostuneita oman kuntansa palvelupisteen yhteystiedoista. Nämä yhteystiedot voivat olla esimerkiksi kunnantalon yhteystiedot, joista saa aukioloaikoina lisätietoa muista aukioloajoista työllisyyspalveluiden osalta.
2. Työllisyysalueemme kaikkien asiointipisteiden yhteystiedot löytyvät kaupungin/kunnan x verkkosivuilta (Linkki työllisyysalueen vastuukunnan verkkosivuille) JA/TAI
3. Työllisyysalueemme erillisiltä verkkosivuilta saat tarkempaa tietoa työllisyyspalveluista, asiointipisteistä ja yhteystiedoista (Linkki työllisyysalueen omille verkkosivuille)

Lisäksi myöhemmin tarkentuu tieto valtakunnallisesta asiointipalvelusta lisättäväksi yhteystietoihin.



3 Muuta huomioitavaa

Huomioitavaa sisäisessä viestinnässä: On tärkeää, että kuntien asiointipisteissä ja infoissa työskentelevillä on käsitys siitä, miten asukkaita ohjataan työvoimapalveluita koskevissa tiedusteluissa. Esim. Työmarkkinatori, työllisyysalueiden muiden toimipisteiden yhteystiedot, vastuukunnan/kuntayhtymän/työllisyysalueen erilliset verkkosivut.

Vastuukuntien verkkosivuille on suositeltavaa kerätä kaikkien työllisyysalueiden kuntien asiointipisteiden yhteystiedot (osoite, aukioloaika).

Kunnat kehittävät ja rakentavat verkkosivujaan omien tarpeidensa, resurssiensa ja toiveidensa mukaisesti myös työvoimapalveluiden osalta.

