

Plan för ordnande av arbetskraftsservice

Innehåll

1	Bakgrund	2
1.1	Principer för reformen	2
1.2	Situationen i Åbo sysselsättningsområde	2
2	Ekonomiska resurser och personalresurser som reserveras för skötseln av de uppgifter som avses i lagen om ordnande av social- och hälsovård samt hur de allokeras	3
2.1	Ekonomiska resurser	3
2.2	Personalresurser och hur de allokeras	4
2.2.1	Beskrivning av nuläget	4
2.2.2	Centraliserade tjänster, företags- och arbetsgivartjänster samt havsförmedling	5
2.2.3	Allokering av resurser för service för personkunder	6
3	Lösningar som gäller tillhandahållandet och allokeringen av tjänster	7
3.1	Tillhandahållande av tjänster	7
3.2	Serviceenheter och sätt att uträtta ärenden	8
4	Antalet verksamhetsställen och deras placering	8
4.1	Principer för servicenätet	8
4.2	Sysselsättningsområdets verksamhetsområden	9
5	Samarbetsparter och -former	9
5.1	Nationella samarbetspartner	9
5.2	Samarbetspartner i Åbo sysselsättningsområde	10
6	Främjande av arbetskraftsinvandring, matchning av arbetskraft och arbetsplatser samt arbetskraftens rörlighet	11
6.1	Arbetskraftsinvandring och internationell rekrytering	11
6.2	Matchning mellan arbetskraft och arbetsplatser	12
6.3	Arbetskraftens rörlighet	13
7	Beredskap inför strukturomvandlingar	13
	BILAGA: Tjänster och ordnande av dem	14

1 Bakgrund

1.1 Principer för reformen

I det första skedet av beredningen av reformen av sysselsättningstjänsterna säkerställs att tjänsterna fungerar störningsfritt när de överförs från staten till kommunerna den 1 januari 2025. Reformens mål kräver också att tjänsterna förnyas och utvecklas så att de effektivt främjar sysselsättningen och tillgången på kompetent arbetskraft med beaktande av regionala särdrag. När tjänsterna utvecklas kommer man både att bevara arbets- och näringstjänsternas, NTM-centralens och kommunernas nuvarande goda verksamhetsmodeller och skapa nya service- och verksamhetsätt. När tjänsterna förnyas kommer man att utnyttja allt handlingsutrymme som lagstiftningen tillåter. I planeringsarbetet fäster man uppmärksamhet vid sättet att tillhandahålla tjänster och de nya sätten att uträtta ärenden; det är motiverat att tillhandahålla en del av tjänsterna som närservice, medan en del av tjänsterna kan tillhandahållas som distanstjänster eller mobila tjänster som tillhandahålls hos kunden.

Serviceplaneringen utgår från de arbetssökande kundernas och arbetsgivarkundernas servicebehov. Särskild uppmärksamhet bör fästas vid att påskynda övergången från branscher med överutbud till branscher som lider av brist på kunnig arbetskraft och matchningsproblem. Hos cirka 60 procent av de arbetslösa i Egentliga Finland är svårigheterna att komma in på arbetsmarknaden förknippade med utbildningsbakgrunden; antingen finns inget statistikyrke eller så placerar det sig inom en bransch där det finns ett överutbud av arbetskraft. För att målen för reformen av sysselsättningstjänsterna ska uppnås måste utbildningstjänsterna stöda skötseln av sysselsättningen effektivare än tidigare.

I takt med att åldersklasserna som stiger in i arbetslivet minskar blir det allt viktigare att främja arbetskraftsinvandring. Arbets- och utbildningsrelaterad invandring ökar redan nu på befolkningen i arbetsför ålder i Egentliga Finland, och andelen personer i arbetsför ålder med ett främmande språk som modersmål kommer att fortsätta öka. Utöver områdets attraktionsfaktorer måste man i servicereformen också fästa uppmärksamhet vid dess hållkraft, så att så många internationella experter som möjligt, både de som rekryterats till Egentliga Finland och de som utbildats här, etablerar sig permanent i regionen.

Syftet med denna plan är att i huvuddrag beskriva vilka lagstadgade tjänster som överförs till sysselsättningsområdet och hur man ämnar ordna dessa tjänster i området.

1.2 Situationen i Åbo sysselsättningsområde

I de 23 kommunerna i Åbo sysselsättningsområde bor cirka 420 000 personer, varav cirka 202 000 hörde till arbetskraften i mars 2023. Området består av fyra ekonomiska regioner: Åboregionen och

Loimaaregionen samt Nystadsregionen och Åboland.¹ Av dessa är Åboregionen klart störst, dess andel av hela sysselsättningsområdets personer i arbetsför ålder (15–64-åringar) är cirka 83 procent; Loimaa- och Nystadsregionens andel är något över 6 procent vardera, Åbolands cirka 4,5 procent.

Arbetslöshetsläget i sysselsättningsområdet är som helhet något bättre än i hela landet (begränsad arbetslöshet i mars 2023 9,0 procent, i hela landet 9,6 procent). Det finns dock tydliga regionala skillnader i situationen. Situationen är sämst i Nystadsregionen, till stor del på grund av situationen vid den största sysselsättaren i regionen: bilfabriken i Nystad. I Loimaa ekonomiska region och Åboland är arbetslösheten klart lägre än genomsnittet i regionen och hela landet.

Aktiveringsgraden bland arbetslösa är i alla ekonomiska regioner i Åbo sysselsättningsområde något bättre än i landet i genomsnitt. I statistiken för mars 2023 är andelen arbetslösa i tjänsten som är sysselsatta störst (39,1 %). En betydande del av dessa studerade också antingen på eget initiativ (21,1 procent) eller inom arbetskraftsutbildningen (18,2 procent). Ungefär var åttonde av de arbetslösa i området deltog i rehabiliterande arbetsverksamhet (12,4 procent); arbets- och utbildningsprövningar (4,6 procent), alterneringsvikariat (2,1 procent) och träningar (1,5 procent) var mindre populära.

Nästan 60 procent av dem som var arbetslösa arbetssökande i Åbo sysselsättningsområde i mars 2023 är under 45 år; den största åldersgruppen utgörs av 30–44-åringar (36,9 procent av de arbetslösa i området). Personer med utbildning på andra stadiet utgör den största enskilda gruppen arbetssökande (46,4 procent). Nivån på långtidsarbetslösheten ligger något under det nationella genomsnittet, men andelen personer med ett främmande språk som modersmål är mycket hög i Åbos sysselsättningsområde (9,3 procent av befolkningen i arbetsför ålder). Befolkningen med ett främmande språk som modersmål är koncentrerad särskilt till de ekonomiska regionerna Åbo och Nystadsregionen och i synnerhet till Åbo (13,8 procent av befolkningen i arbetsför ålder), Reso (10,6 procent) och Letala (9,8 procent). Ökningen av befolkningen i arbetsför ålder i sysselsättningsområdet beror dessutom uttryckligen på ökningen av befolkningen med ett främmande språk som modersmål.

2 Ekonomiska resurser och personalresurser som reserveras för skötseln av de uppgifter som avses i lagen om ordnande av social- och hälsovård samt hur de allokeras

2.1 Ekonomiska resurser

År 2019 uppgick utgifterna för alla arbets- och näringstjänster (arbets- och näringsbyråns, NTM-centralens och UF-centrets tjänster) i kommunerna i det kommande Åbo sysselsättningsområde till sammanlagt 37 699 601 €. Detta fördelades på olika kostnadslag enligt följande:

- utbetalda förmåner 45,3 procent (17 086 945 €)

¹ Av kommunerna i Loimaaregionen hör Marttila och Koski TI till Salo sysselsättningsområde. De siffror för Loimaa ekonomiska region som presenteras här gäller den del av regionen som hör till Åbo sysselsättningsområde, dvs. Loimaa stad, samt Aura, Oripää och Pöytis kommuner.

- upphandlade tjänster (arbetskrafts- och integrationsutbildning, träning och utvärdering) 27,7 procent (10 459 810 €)
- verksamhetsutgifterna 26,9 procent (10 152 846 €)

Kostnaderna har ökat betydligt sedan jämförelseåret 2019. Utöver inflationen samt löneförhöjningarna i arbets- och tjänstekollektivavtalen ledde Covid-19-pandemin till en plötslig, kraftig ökning av servicebehovet. Trycket på att höja verksamhetsutgifterna i det nya Åbo sysselsättningsområdet kommer även att orsaka en ökning av antalet verksamhetsställen för de tjänster som erbjuds samt en satsning på tjänster för personkunder. Dessutom avvecklas en del av de centraliserade tjänster och uppgifter som statsförvaltningen erbjuder för att tillhandahållas av mindre regioner än tidigare, vilket också ökar kostnaderna. Å andra sidan erbjuder reformen också en möjlighet att dämpa kostnadsökningen genom att effektivisera verksamheten och avveckla överlappande funktioner samt genom andra synergifördelar.

2.2 Personalresurser och hur de allokeras

2.2.1 Beskrivning av nuläget

Egentliga Finlands arbets- och näringsbyrås tjänster är i sin nuvarande form indelade i en kundserviceenhet och en enhet för centraliserade tjänster. Den nuvarande personalstyrkan vid kundserviceenheten är i sin helhet cirka 144 årsverken med beaktande av fasta och tidsbundna resurser. I regel genomförs kundservicen för personkunder vid kundserviceenheten via flera kanaler, inklusive till exempel sysselsättningsplaner, utkomstskyddsärenden och andra lagstadgade tjänster. Vid enheten finns dessutom en rekryteringstjänst för företag, där man tar emot lediga arbetsplatser och efterlyser kandidater tillsammans med den personal som utför kundservicen.

I arbets- och näringsbyrås nuvarande centraliserade tjänster finns företagstjänster och internationella tjänster, konsultation, beredning och beslutsfattande i anslutning till lönesubvention, alterneringsledighet och startpeng, centraliserade kontaktpersons-, konsult- och utbildningsuppgifter inom utkomstskyddet för arbetslösa, yrkesvalspsykologtjänster samt utbildnings- och träningstjänster. Till de centraliserade tjänsterna hör också delvis sådana tjänster där man genomför tjänster för enskilda kunder, såsom telefontjänster, rehabiliteringstjänster och samordnare för arbetsförmågan, tjänster för integrationskunder samt tjänster för enskilda kunder i anslutning till sysselsättningsskyldigheten. Personalresurser som har allokerats till de centraliserade tjänsterna utgör för närvarande cirka 91 årsverken, med beaktande av både fasta och tidsbundna resurser.

Det nuvarande servicenätverket för Egentliga Finlands arbets- och näringsbyrå omfattar fyra verksamhetsställen: Åbo, Salo, Nystad och Loimaa. På dessa verksamhetsställen betjänas kunderna som närservice. Enskilda experters kundansvar kan omfatta hela Egentliga Finland. Inom de sektorsövergripande tjänsterna utarbetar man dessutom aktiveringsplaner i kommunerna. Dessutom tillhandahålls tjänster i de kommuner som deltar i det kommunala sysselsättningsförsöket.

Den nuvarande kalkylmässiga kundportföljens storlek vid Egentliga Finlands arbets- och näringsbyrå är i genomsnitt cirka 200 kunder/experters som utför kundservice. Kunderna betjänas både med personliga kontakter och med elektroniska tjänster. I kundservicen utnyttjas flera servicekanaler,

såsom service ansikte mot ansikte, kundservice per telefon eller videokonferens, e-post eller arbets- och näringsbyråns digitala tjänster.

Inom regionen för NTM-centralen i Egentliga Finland pågår också två kommunala sysselsättningsförsök som sköter sina uppgifter enligt den gällande lagstiftningen (20.12.2020/1269) fram till den 31 december 2024. Statsförvaltningens personalresurser som har anvisats till Åboregionens sysselsättningsförsök utgör cirka 117 årsverken och personalresurserna vid Saloregionens sysselsättningsförsök utgör cirka 25 årsverken. Kommunförsökskommunerna har dessutom anvisat kommunarbetsgivarens egna personalresurser för dessa försök.

Den riksomfattande servicen tillhandahålls av arbets- och näringsbyråns kundservicecentral, som producerar allmän rådgivning för personkunder i alla regioner som telefonservice samt utbildningsrådgivning, rådgivning om utkomstskydd för arbetslösa och karriärvägledning. Dessa tjänster överförs i regel till sysselsättningsområdet.

Av NTM:s tjänster överförs konkurrensutsättningen av utbildningar, träningar och expertbedömningar och ingåendet av upphandlingsavtal samt samarbetet med utbildare och serviceproducenter under avtalstiden till sysselsättningsområdena. I anslutning till konkurrensutsättning och ingående av avtal sköter NTM-centralen för närvarande även om arkiveringen av avtalen och budgeteringen av anslagen samt uppföljningen av de faktiska kostnaderna.

2.2.2 Centraliserade tjänster, företags- och arbetsgivartjänster samt havsförmedling

Tillräckliga personalresurser som åtminstone motsvarar de nuvarande resurserna ska reserveras för att tillhandahålla centraliserade tjänster. Personalen inom de centraliserade tjänsterna överförs till ansvarskommunens anställning.

Sysselsättningsområdet ansvarar för att säkerställa en jämlik tillgång till och kvalitet på företags- och arbetsgivartjänster inom hela ansvarsområdet för ordnande. I Åbo sysselsättningsområde ska andelen personalresurser som reserveras av den totala personalen för ordnandet av dessa förbli på åtminstone samma nivå.

Tjänsterna kompletteras med kommunernas egna personalresurser. Arbetsförmedlingen sköts för närvarande vid arbets- och näringsbyrån med personalresurser från både personkundservicen och arbetsgivarkundservicen.

Företags- och arbetsgivartjänsterna används av företag av olika storlek och i olika skeden av livscykeln samt av aktörer inom den offentliga och tredje sektorn. Företagens livskraft garanterar utbudet av arbetsplatser i sysselsättningsområdet även i fortsättningen; därför är det viktigt att reservera tillräckligt med resurser för arbetsgivarnas tjänster, i synnerhet för att kartlägga enskilda företags servicebehov. Med hjälp av utredningen av servicebehovet erbjuds arbetsgivarna rätt tjänster i rätt tid. Arbetsgivartjänsterna erbjuder tjänster i anslutning till ökning och utveckling av personal samt förändringar i företag (t.ex. personalminskning). Tjänster i anslutning till internationell rekrytering är en väsentlig del av arbetsförmedlingens tjänster. Arbetsgivarna behöver TE-live- och evenemangsproduktionstjänster som stöd för att fylla arbetsplatser med matchningsutmaningar.

Sjöarbetsförmedlingen genomförs i nuläget vid Egentliga Finlands arbets- och näringsbyrå och den betjänar arbetssökande och arbetsgivare inom sjöfarten på riksnivå. I regionen anskaffas

arbetskraftsutbildning för arbetssökande för att skaffa de yrkeskvalifikationer som behövs och kunnig arbetskraft förmedlas till arbetsgivarna på riksnivå. Planen är att tjänsten i fortsättningen tillhandahålls i Åbo sysselsättningsområde. I ärendet inleds förhandlingar med andra sysselsättningsområden om ordnandet och produktionen av servicen.

2.2.3 Allokering av resurser för service för personkunder

Den personal som reserveras för personkundservicen ska placeras så nära kundkretsen som möjligt i kommunerna och inom de verksamhetsområden som dessa bildar. Vid överlåtelse av rörelse är det möjligt att överföra personal till de kommuner som lokalt genomför servicen.

Sysselsättningsområdet ansvarar för att säkerställa en jämlik tillgång till och kvalitet på tjänsterna inom hela ansvarsområdet för ordnande. För att säkerställa detta ska antalet kunder följas upp regelbundet och vid behov ska man skapa mekanismer för att jämna ut arbetet på sysselsättningsområdet. Inom tjänsterna måste man också fatta beslut om prioritering på operativ nivå bl.a. under rusningstider.

Med tanke på serviceprocessen för enskilda kunder beskrivs servicenivån bäst av den arbetstid som används för personliga intervjuer och servicehandledning. Detta kan beskrivas enligt storleken på **kundportföljen** för kundservicepersonalen. Ju större kundportfölj, desto mindre arbetstid blir kvar för serviceprocessen för en enskild kund. De täta diskussioner som den nuvarande lagstiftningen förutsätter och den arbetsbörda som dessa medför begränsar kundportföljens eventuella storlek.

Kunderna kan indelas i segment enligt servicebehovet enligt stödbehovet och sysselsättningsmöjligheterna. I kundgrupperna med det största servicebehovet är stigen till den öppna arbetsmarknaden längre och kräver mer handledning och åtgärder, varvid kundportföljen för en arbetstagare som betjänar kunderna på motsvarande sätt ska vara mindre. I tjänsterna i olika kundsegment betonas olika servicehelheter enligt referensarkitektens indelning. Man bör dock komma ihåg att en enskild kund kan ha ett mer omfattande servicebehov på flera nivåer än indelningen.

- Om kundens **primära servicebehov är att hitta arbete och/eller utveckla kompetensen**, kan man i serviceprocessen ofta utnyttja självbetjäningssystem, köpta tjänster och utbildningstjänster. Den täta kontakten koncentreras till början av jobbsökningen och om jobbsökningen drar ut på tiden ska servicebehovet bedömas på nytt. Å andra sidan ökar de tekniska uppgifterna, bl.a. i anslutning till utredningen av utkomstskyddet för arbetslösa, arbetsbelastningen i det inledande skedet av jobbsökningen.
- Om kundens **primära servicebehov är att främja integrationen**, förutsätter genomförandet av tjänsten ofta användning av tolktjänster och servicehandledning på en mycket detaljerad nivå. Det primära servicebehovet är ofta integrations- och språkutbildning. Kundens väg till den öppna arbetsmarknaden kan vara lång, men hen kan också ha mångsidig kompetens. Tillämpningen och utnyttjandet av detta på arbetsmarknaden står i centrum för serviceprocessen.
- Om kundens **primära servicebehov är stöd med arbetsförmågan** är vägen till den öppna arbetsmarknaden ofta lång och förutsätter ett mångsidigt utnyttjande av olika tjänster,

nätverkssamarbete och en mycket fast serviceprocess. I centrum ligger att motivera kunden, erbjuda och följa upp tjänster. Segmentets kunder har ofta varit arbetslösa redan länge, men utmaningar med arbetsförmågan kan också förekomma hos personer som just börjat söka arbete.

Den rekommenderade storleken på kundportföljen är i genomsnitt 150 kunder om servicebehovet är att hitta arbete eller utveckla kompetensen. Inom tjänsterna för främjande av integration och stöd för arbetsförmågan är rekommendationen i genomsnitt 80 kunder. Siffrorna grundar sig både på arbets- och näringsbyråns kundkalkyler och på konsultens kalkyler över genomförandet av de lagstadgade intervjuerna. Enbart intervjuer kan genomföras med en portföljstorlek på cirka 180 kunder, men eftersom personkundsarbetet ändå omfattar många andra lagstadgade uppgifter är det rekommenderade antalet kunder mindre.

I tabellen över tjänster för personkunder som finns som bilaga till denna plan beskrivs närmare dessa målgruppers tjänster och deras placering i när- och centraliserade tjänster.

3 Lösningar som gäller tillhandahållandet och allokeringen av tjänster

3.1 Tillhandahållande av tjänster

Som sysselsättningsområdets egen serviceproduktion ordnas myndighetstjänster, i regel arbetsförmedlingstjänster, informations-, rådgivnings- och handledningstjänster samt en del expertbedömningar. Kommunerna har möjlighet att erbjuda kunderna arbetsprövningsplatser och lönesubventionerade arbetsplatser samt skyldighet att erbjuda obligatoriskt arbete. Merparten av träningarna, en del expertbedömningar, arbeidskraftsutbildningar och utbildningar inom omställningsskyddet samt utbildningsförsök kan tillhandahållas som köpta tjänster. Lönesubvention riktas särskilt till företag där deras effekt enligt statistiken är störst.

Tjänsterna upphandlas i regel så att de är tillgängliga för kunderna i hela sysselsättningsområdet. Enskilda tjänster kan dock riktas till vissa kundgrupper enligt servicebehovet. Sådana inriktningar kan göras till exempel i anslutning till kundens yrkes- eller hälsosituation, arbetslöshetens längd eller bostadsort.

Överregionalt eller riksomfattande samarbete bedrivs i situationer där en enskild kunds eller företagskunds servicebehov förutsätter samarbete med andra sysselsättningsområden. Sådana situationer kan vara till exempel att hitta lämpliga sökande till utbildningar som anskaffas gemensamt, att placera företagets verksamhetsställen i flera sysselsättningsområden eller särskilda fortbildningar för personkunder, som inte erbjuds inom detta sysselsättningsområde.

Planeringen av tjänsteupphandlingen samordnas i ansvarskommunen så att alla kommuner blir delaktiga och att planeringen sker utifrån kundernas servicebehov. Detta görs i samarbete med personer som utför kundservicearbete, närings- och företagstjänster, läroanstalter samt upphandlingsexperter och andra experter. Förändringar i servicebehovet följs upp regelbundet och upphandlingar kan vid behov genomföras smidigt och snabbt.

Man satsar särskilt på tjänster för kunder med svagare ställning på arbetsmarknaden genom att koppla kommunernas befintliga tjänster samt de tjänster som samarbetspartner och projekt erbjuder till de lagstadgade arbetskraftstjänsterna. Med kunder i svagare ställning avses bl.a. långtidsarbetslösa, personer med invandrabakgrund, partiellt arbetsföra och unga. Även kunder som har arbetat länge på deltid, låginkomsttagare som sysselsätter sig själva och kunder som arbetar utan kunskaper i finska riskerar att hamna i en svag ställning på arbetsmarknaden. Servicebehovet i dessa målgrupper bedöms vid behov genom nätverkssamarbete som en sektorsövergripande tjänst, och man strävar efter att avbryta den långvariga arbetslösheten genom arbetskraftsservice, kommunernas eller välfärdsområdets tjänster beroende på vilken myndighets service kunden i första hand har förutsättningar för.

Ökningen av befolkningen i arbetsför ålder i Åbo sysselsättningsområde uppstår genom invandring, och mängden arbetskraft på främmande språk väntas fördubblas under nästa decennium; när den finsk- och svenskspråkiga befolkningen i arbetsför ålder minskar innebär detta en mycket betydande ökning i andelen personer med främmande språk som modersmål. Tillgången till högklassiga invandrantjänster kommer i framtiden att vara en allt viktigare del av landskapets livskraft och dragningskraft.

3.2 Servicehelheter och sätt att uträtta ärenden

De viktigaste servicehelheterna inom personkundservicen och sättet att tillhandahålla dem samt sätten att uträtta ärenden beskrivs i en bilaga till planen. Tjänsterna överlappar delvis även arbetsgivar- och företagstjänster. Eftersom de lagstadgade tjänsterna för personkunder utgör det största personalbehovet har arbetsgivar- och företagstjänsterna separerats till egna servicehelheter. Målet är att upprätthålla och stärka integrationen mellan person- och arbetsgivartjänsterna i hela området och när servicen. I bilagan beskrivs även servicehelheter som är väsentliga för serviceprocessen för företags- och arbetsgivarkunder (rådgivning och handledning, EURES-rekrytering och internationell rekrytering, arbetsförmedling, samanskaffningsutbildning, omställningsskydd och kartläggning av företagets servicebehov).

En del av servicehelheterna omfattar både centraliserad service och när service, och dessa öppnas för varje tjänst. I fråga om centraliserade servicehelheter kan man som tjänstproducent avtala om en ansvarskommun, ett regionalt verksamhetsställe eller någon annan kommun inom ansvarsområdet för ordnande av social- och hälsovård. När servicen kan också tillhandahållas centraliserat med hjälp av utvecklade digitala servicekanaler. En sakkunnig kan exempelvis vara tillgänglig för videokonferens utan att kunden behöver röra sig från sin hemkommun. Behovet av när service av jourkaraktär och eventuella förlängda öppettider fastställs separat för varje kommun och verksamhetsställe.

4 Antalet verksamhetsställen och deras placering

4.1 Principer för servicenätet

Stommen i sysselsättningsområdets servicenät utgörs av den lagstadgade närservice som tillhandahålls i varje kommun samt i första hand av de centraliserade tjänster som ansvarskommunen tillhandahåller. Dessutom tillhandahåller eller skaffar kommunerna själva kompletterande sysselsättnings- och näringstjänster.

Närservice tillhandahålls förutom vid ett verksamhetsställe i ansvarskommunen även vid ett regionalt verksamhetsställe i kommunerna, som kan betjäna flera kommuner som ligger nära varandra. Vid placeringen av de regionala verksamhetsställena beaktas bl.a. följande faktorer: antalet kunder i området, verksamhetsställets tillgänglighet och serviceriktningar samt alternativa lokaler. Dessutom kan närservice erbjudas i kommunernas egna lokaler i varje annan kommun inom sysselsättningsområdet genom att förankra personal från antingen ansvarskommunen eller de regionala verksamhetsställena.

4.2 Sysselsättningsområdets verksamhetsområden

Preliminärt har placeringen av de regionala verksamhetsställena och deras serviceområden planerats enligt följande indelning (inom parentes andelen av arbets- och näringstjänsternas personkunder enligt situationen 21.2.2023).

- Åbo stad (61 % / 21 368)
- Nystadsregionen (Gustavs, Letala, Pyhärinta, Tövsala, Nystad, Vemo) (7 % / 2296)
- Västra Åboregionens kommuner (Reso, Nådendal, Masku, Virmo, Nousis, Rusko) (13 % / 4405)
- Loimaaregionen (Loimaa, Oripää, Pöytis) (5 % / 1912)
- Östra Åboregionens kommuner (verksamhetsområden Aura och Lundo, S:t Karins, Pemar och Sagu) (kundandel sammanlagt 11 % / 3826)
- Åboland (Kimitoön, Pargas) (3 % / 1167)

Nätverket av verksamhetsställen utvidgas och bygger på de nuvarande arbets- och näringstjänsterna och verksamhetsställena inom kommunförsöket för sysselsättning. Nätverket av verksamhetsställen säkerställs i den fortsatta beredningen.

Av de preliminära verksamhetsområdena är Åboland till största delen svenskspråkigt. Som skärgårdsområde är den också geografiskt utmanande.

5 Samarbetsparter och -former

5.1 Nationella samarbetspartner

Centrala riksomfattande samarbetspartner för Åbo sysselsättningsområde är arbets- och näringsministeriet, som ansvarar för den riksomfattande styrningen av ordnandet av arbetskraftsservicen, samt UF-centret, som sköter de nationella serviceuppgifterna och allmänna förvaltningsuppgifterna inom arbetskraftsservicen och erbjuder myndigheterna vissa centraliserade stödtjänster. Dessutom producerar arbets- och näringstjänsternas riksomfattande

kundservicecentral informations-, rådgivnings- och handledningstjänster på nationell nivå bl.a. som telefontjänst.²

Åbo sysselsättningsområde samarbetar med andra sysselsättningsområden med vilka man kan ingå avtal om överföring av uppgifter; angående detta planerar man redan att koncentrera utbetalningsuppgifterna för Åbo och Salo sysselsättningsområde till Åbo. Åbo sysselsättningsområde kan också erbjuda andra Arbetskraftsmyndigheter centraliserade tjänster enligt överenskommelse.

5.2 Samarbetspartner i Åbo sysselsättningsområde

Centrala samarbetspartner i planeringen och genomförandet av ordnandet av tjänster i Åbo sysselsättningsområde är arbets- och näringsbyrån, NTM-centralen i Egentliga Finland, utbildningsanordnarna i området, Egentliga Finlands välfärdsområde, Egentliga Finlands samservice, Folkpensionsanstalten, serviceproducenter inom den privata och tredje sektorn samt utvecklingsbolag och företagargrupper (se Intentionsavtal om samarbete 6/2023; Bilaga 1 Riktlinjer för Åbo sysselsättningsområdes servicestrategi).

NTM-centralen i Egentliga Finland är en viktig samarbetsaktör som har regionala uppgifter i anslutning till skötseln av sysselsättningen, främjandet av integrationen samt åtgärder som orsakas av plötsliga strukturomvandlingar, till exempel koordinering av samarbete och åtgärder i anslutning till plötsliga strukturomvandlingar. Regelbundna samarbets- och uppföljningsamtal ordnas med NTM-centralen.

Andra centrala intressentgrupper är utbildningsanordnare i området, inklusive producenter av utbildnings- och träningstjänster inom den privata och tredje sektorn. För att trygga tillgången på kompetent arbetskraft och främja matchningen är det viktigt att öka samarbetet med utbildningsanordnarna i området ytterligare; prognostisering av företagets arbetskraftsbehov, samordning av arbetskraftsutbildningar samt annan avtalsstyrning är viktiga samarbetsformer. Arbetskraftstjänsternas kunder hänvisas till frivilliga studier som stöds av utbildningsproducenterna samt till arbetskraftsutbildningar och träningstjänster. Utbildningsanordnarna kan också erbjuda sysselsättningsområdet olika utvecklingstjänster till exempel med projektfinansiering. Våren 2023 inledde högskolorna, yrkesläroanstalterna och det fria bildningsarbetet i Egentliga Finland med stöd av Åbo stad, Egentliga Finlands förbund och NTM-centralen i Egentliga Finland byggandet av ett ekosystem för kontinuerligt lärande på landskapsnivå (se kapitel 6.2 nedan). Som en del av ekosystemarbetet förnyas tjänsten OpinOvi, som fungerar som ett samarbete mellan sysselsättningsmyndigheterna och utbildningsanordnarna i Egentliga Finland, så att den bättre än tidigare motsvarar kraven i TE24-reformen.

Egentliga Finlands välfärdsområde är en central samarbetspartner vid ordnandet av tjänster som stöder sysselsättningen och som omfattas av välfärdsområdets organiseringsansvar. Den hör vid sidan av Egentliga Finlands TYP (Sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen) samt Folkpensionsanstalten till centrala partner för att svara på behoven hos kunder som behöver sektorsövergripande service. FPA är dessutom en viktig producent av rehabiliteringstjänster. Sysselsättningsområdet samarbetar med Työkanava Oy när det gäller att sysselsätta de mest utsatta partiellt arbetsföra personerna. Arbetskanalen är ett helt statsägt bolag med specialuppgifter vars

² Arbets- och näringsstjänsternas riksomfattande kundservicecentral genomgår en betydande organisationsreform, vilket kan leda till att centralens roll förändras i framtiden.

uppgift är att sysselsätta målgruppen i fråga. Områdets tredje sektor kan också producera sysselsättningstjänster som en del av sin projektverksamhet eller normala verksamhet.

Utvecklingsbolagen i området och närings- och företagstjänsterna i områdets kommuner är en viktig partner när man sparrar företag i området mot ett gott arbetsgivarskap. Viktiga serviceekosystemaktörer är också aktörer inom näringslivet och på arbetsmarknaden, handelskamrarna, företagarorganisationerna, arbetsgivar- och arbetstagarorganisationerna, aktörer inom internationell arbetsförmedling och integration, såsom Work in Finland, arbetslöshetskassorna, aktörer inom den privata sektorns arbetsförmedling, projektaktörer som är väsentliga för ekosystemet samt medborgarorganisationer i området.

6 Främjande av arbetskraftsinvandring, matchning av arbetskraft och arbetsplatser samt arbetskraftens rörlighet

6.1 Arbetskraftsinvandring och internationell rekrytering

När befolkningen åldras och åldersklasserna minskar kommer man i framtiden att behöva allt mer arbetskraftsinvandring och högklassiga tjänster för invandrarkunder. Utgångspunkten för arbetskraftsinvandring och åtgärder som främjar den är att trygga tillgången på arbetskraft även i situationer där inhemsk arbetskraft inte finns att tillgå. Antalet ansökningar om uppehållstillstånd på grund av arbete har ökat stadigt i Finland under det senaste decenniet. Den största ökningen har skett åren efter coronapandemin.

I Egentliga Finland verkar stora internationella arbetsgivare. I landskapet erbjuds även rikligt med säsongjobb på landsbygden som det kommer arbetskraft från utlandet till. Vid två universitet och två yrkeshögskolor i Åbo finns engelskspråkiga utbildningsprogram som lockar internationella studerande; om dessa stannar kvar i området efter examen skulle det innebära en betydande lättnad i bristen på experter inom sysselsättningsområdet, men det krävs betydande satsningar på områdets hållkraft och tjänster som underlättar etableringen (bl.a. informations- och rådgivningstjänster, sysselsättning av makar, möjligheter till utbildning för barn).

Av de riksomfattande aktörerna som främjar arbetskraftsinvandring är Talent Boost ett tväradministrativt program för invandring av specialsakkunniga, arbetstagare, studerande och forskare. Programmet ökar Finlands attraktivitet för experter och deras familjer, utvecklar den internationella rekryteringen och gör invandringen smidigare. Arbetskraftsinvandring och rekrytering främjas också av bl.a. den riksomfattande Work in Finland-rådgivningstjänsten, UF-centret och det europeiska samarbetsnätverket EURES, som gör det lättare för arbetsgivare och arbetstagare att mötas i hela Europa. Turku Business Region, som verkar i Egentliga Finland, hjälper företag att hitta internationell kompetens och erbjuder ett omfattande nätverk för både företag och arbetssökande. I projektfamiljen Med sikte på Finland (Europeiska socialfonden, 2019–) har man dessutom stött rekryteringen av experter bl.a. genom att hjälpa internationella experter och deras familjer att etablera sig i Finland. Även läroanstalterna i sysselsättningsområdet spelar en viktig roll i främjandet av invandring i anslutning till utbildning.

6.2 Matchning mellan arbetskraft och arbetsplatser

Enligt arbets- och näringsministeriets arbetskraftsfärdplan har Åbo sysselsättningsområde brist på experter åtminstone inom social- och hälsovårdsbranschen, renhållnings- och fastighetsskötselbranschen, ekonomi- och finansbranschen samt undervisningsbranschen, även om problemet inte gäller alla yrken inom branschen. Inom dessa branscher är det svårt för arbetsgivarna att hitta arbetskraft i området, eftersom experter som lätt sysselsätts redan har sysselsatts. Enligt färdplanen lider byggnadsbranschen, maskin- och metallindustrin samt turism- och näringsbranschen av brist på experter samt av tydliga matchningsproblem; för dessa branscher är det å andra sidan typiskt med stora konjunkturberoende variationer. Det finns ett överutbud av aktörer inom traditionella kreativa branscher, textilbranschen och vissa enskilda yrken (t.ex. allmänna sekreterare).

När man talar om matchningsproblem är det skäl att skilja mellan två typer, en yrkesmässig och en regional matchning. Problemet med yrkesmässig matchning, där företagen upplever rekryteringsproblem trots det rikliga utbudet av arbetskraft, lindras i området genom att koppla även kommunernas nuvarande näringstjänster till den nya sysselsättningstjänsten. Ett centralt mål är att identifiera företagets rekryteringsbehov och koppla detta till personkundernas kännedom. Genom att föra kundernas närservice till kommunerna nära näringstjänsterna skapas en kontaktyta som möjliggör en effektiv arbetsförmedling i praktiken. Problemet med regional matchning förebyggs genom att stödja arbetskraftens rörlighet och olika dragnings- och hållkraftsfaktorer i området.

Näringstjänsternas samarbete med läroanstalterna stärks ytterligare, och till exempel rekryteringsutbildningar som genomförs som arbetskraftsutbildning används för att stöda genomförandet av rekryteringar inom branscher där det råder brist på experter eller matchningsproblem. Antalet lediga arbetsplatser och arbets sökande följs upp inom de branscher som identifierats som utmanande, och informationen utnyttjas i kundhandledningen och planeringen av åtgärder.

Företagens rekryteringsproblem behandlas också med hjälp av utbildning både genom att förbättra tillgången på kompetent arbetskraft och sysselsättningen i regionens arbetskraftsreserv. Högskolorna i sysselsättningsområdet har utvecklat en strategisk och operativ samarbetsmodell för att säkerställa tillgången på kompetent arbetskraft. Dessutom inledde de och Egentliga Finlands yrkesläroanstalter samt det fria bildningsarbetet våren 2023 med stöd av Åbo stad, Egentliga Finlands förbund och NTM-centralen i Egentliga Finland byggandet av ett ekosystem för kontinuerligt lärande på landskapsnivå. Målet med ett ekosystem som fungerar i nätverksform är att höja befolkningens utbildnings- och kompetensnivå i området samt att förbättra matchningen av arbetskraften. Genom samarbete mellan läroanstalter, företag och organisationer inom företagslivet samt arbetskraftsmyndigheterna används i synnerhet utbudet av tjänster för kontinuerligt lärande effektivare än tidigare för att påskynda övergången av arbetskraft till branscher som lider av brist på experter.

Som en del av ekosystemarbetet utarbetas ett handlingsprogram för regionalt utnyttjande av prognostiseringsinformation som stöder läroanstalternas utbildningsplanering. Den grundar sig på en kombination av information från Varsinais-Suomen ennakointiakatemia (prognostiseringsakademien) och andra källor för prognostiseringsinformation och hjälper läroanstalterna att rikta sitt utbildningsutbud enligt landskapets arbetskraftsbehov.

Landskapens handledningstjänster förnyas i samarbete mellan arbets- och näringsmyndigheterna och läroanstalterna utifrån OpinOvi-tjänsten som redan fungerar i landskapet. Målet med arbetet är en tjänst som fungerar decentraliserat och som genomförs med hjälp av digitala tjänster och som är tillgänglig i hela Åbo sysselsättningsområde.

6.3 Arbetskraftens rörlighet

Utöver internationell rekrytering (se kapitel 6.1) kan matchningsproblemet på arbetsmarknaden lindras genom att främja den inhemska arbetskraftens rörlighet både inom sysselsättningsområdet och nationellt. Den interna rörligheten i sysselsättningsområdet utvidgar arbetsplatsernas rekryterings- och pendlingsområden och kommunerna ska hänvisa kommuninvånarna till arbete i hela området. För att främja rörligheten kan den arbetssökande ansöka om rese- och rörlighetsunderstöd av den som betalar arbetslöshetsförmånen för långa arbets- eller utbildningsintervjuresor eller när hen inleder ett arbete som varar minst två månader och dit den dagliga arbetsresan är mer än 3 timmar. I sistnämnda fall kan understöd även beviljas för att flytta till en annan ort på grund av mottagande av arbete.

Utöver de arbetsplatser och karriärmöjligheter som erbjuds är främjandet av rörligheten inom landet förknippat med många faktorer med anknytning till landskapets och sysselsättningsområdets dragningskraft, såsom bostadspolitik, utbildningsutbud och fritidstjänster.

7 Beredskap inför strukturuomvandlingar

Med strukturuomvandling av arbetsmarknaden avses betydande och bestående regionala förändringar i arbetsplats- och yrkesstrukturen. Strukturuomvandlingssituationen kan uppstå både när företagets verksamhet minskar eller upphör, varvid arbetslösheten ökar snabbt, eller när rekryteringsbehovet överstiger antalet arbetssökande som erbjuds, vilket leder till en plötslig brist på experter. Utöver behovet av arbetskraft påverkar strukturförändringarna även uppdateringen av kompetensen och omskolningen.

Strukturuomvandlingen som inleds i sysselsättningsområdets enskilda kommuner påverkar myndighetens verksamhet i betydande grad genom de föränderliga servicebehoven. Ändringar i servicebehovet gäller ofta tjänster för både person- och företagskunder. Uppgifterna om ändringarna förmedlas till myndigheten senast på basis av de uppgifter som lämnats via omställningsskyddstjänsterna. Ansvarskommunen inleder då utan dröjsmål interna förhandlingar inom sysselsättningsområdet i anslutning till strukturuomvandlingen om hur resurser tillfälligt ska allokteras inom området för att tillgodose behovet. Vid behov ökas resurserna; både sysselsättningsområdet och dess kommuner deltar i ökningen. I sista hand ska kommunerna och sysselsättningsområdet komma överens om allokeringen av resurser från fall till fall med beaktande av vad som ovan har planerats om ingripande i kritiska kundförändringar i kundportföljerna (se kapitel 2.2.3).

BILAGA: Tjänster och ordnande av dem

I den första tabellen nedan beskrivs de servicehelheter som är väsentliga med tanke på serviceprocessen för personkunder (serviceprocessen för den egna tränaren/karriärhandledaren, inledandet av jobbsökningen och tjänsterna för utkomstskydd för arbetslösa). Övriga tjänster har grupperats i tabellerna 2–7 enligt TE2024-referensarkitekturen.

1. Servicehelheter för personkunder	
Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Egentränarens/ karriärhandledaren s serviceprocess	<p>Tillhandahålls i regel som närservice i hemkommunen eller vid det regionala verksamhetsstället</p> <p>Egentränaren sörjer för kundens serviceprocess och dess framskridande som en helhet. Målet är att kunden träffas regelbundet ansikte mot ansikte enligt servicebehovet, men tjänsten ges också per telefon och i digitala servicekanaler antingen på kundens eller tjänstemannens initiativ. För akuta kontakter kan tjänstemännen ha separat överenskomna telefontider. Serviceprocessen omfattar ett brett utbud av tjänster för personkunder vars tyngdpunkt beror på kundens primära servicebehov (se punkten Lägesbild och kundförståelse):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inledande intervju inklusive kartläggning av servicebehovet och uppgörande av plan • Jobbsökarsamtal där planen uppdateras • Kompletterande jobbsökarsamtal • Hänvisning till arbete, utbildning, träning och andra sysselsättningsfrämjande tjänster • Hänvisning till hälsoundersökning för arbetslösa • Ingående av avtal om arbetsprövning • Beslut om och uppföljning av stöd för frivillig utbildning • Allmän rådgivning om lönesubvention och startpeng samt hänvisning till samhällsgaranterat arbete • Uppgifter i anslutning till utkomstskydd för arbetslösa inkl. utlåtande om omställningsspänning
Att inleda jobbsökningen	<p>Delvis centraliserad service, men kunden kan uträtta ärenden vid det närliggande verksamhetsstället/hemkommunen</p> <p>Åtgärder i anslutning till inledandet av jobbsökningen som kan centraliseras: Indelning av kunder som anmält sig i webbtjänsten till egentränarna, registrering av blanketter, tekniska uppgifter i systemet, kontroll av uppehållstillstånd.</p> <p>Som närservice i den egna kommunen eller vid det regionala verksamhetsstället erbjuds kunderna rådgivning i anslutning till inledandet av jobbsökningen, mottagning av blanketter och skanning till den centraliserade behandlingen. I mindre kommuner är utbudet av ärenden av jourkaraktär mer begränsat, till exempel vid en viss tidpunkt i veckan, men kunden kan inleda jobbsökningen vid vilket som helst av sysselsättningsområdets verksamhetsställen under öppettiderna.</p> <p>Jobbsökningen ska också kunna inledas per telefon och man strävar efter att genomföra telefontjänsten inom ett så stort område som möjligt. Att inleda jobbsökningen är en myndighetsuppgift som är en förutsättning för att få förmåner, så den ska vara tillgänglig för kunderna i olika servicekanaler.</p>
Utkomstskydd	<p>Tjänsten tillhandahålls nationellt centraliserat, centraliserat till ansvarskommunen samt som närservice</p> <p>Utredningen av utkomstskyddet för arbetslösa och det arbetskraftspolitiska utlåtandet är en väsentlig del av flera av de servicegrupper som beskrivs nedan.</p> <p>Att aktivera utkomstskyddet för arbetslösa och ge utlåtanden är en del av den enskilda kundens närservice och genomförs i allmänhet som en del av den inledande intervjun eller jobbsökarsamtalet. En del av kunderna har dock en mycket kort jobbsökningsperiod och det</p>

	<p>är inte ändamålsenligt att ordna en inledande intervju: I dessa situationer kan man koncentrera aktiverandet av utkomstskyddet för arbetslösa och lämnandet av begäran om utredning/utlåtande till ansvarskommunen; kunden kontaktas vid behov per telefon.</p> <p>De behandlingar av utkomstskyddet för arbetslösa som kräver särskild sakkunskap har centraliserats på riksnivå. En begäran om utredning görs dock som närservice till kunden. Att sköta ärenden som gäller utkomstskydd för arbetslösa är en myndighetsuppgift som ska möjliggöras för kunderna i olika servicekanaler och skötas så snabbt som möjligt för att trygga kundernas utkomst.</p>
--	---

2. Informations-, rådgivnings- och handledningstjänster, allmän servicehandledning

Beskrivning av referensarkitekturen: Informations-, rådgivnings- och handledningstjänsterna främjar kundernas medvetenhet om arbetskraftstjänsterna, ger råd om användningen av tjänsterna samt hänvisar vid behov kunden till en tjänst som motsvarar kundens behov.

Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Servicerådgivning inom arbetskraftsservicen	<p>På sysselsättningsområdet ska som centraliserad service tillhandahållas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regional telefontjänst så centraliserat som möjligt • En centraliserad brevlåda för kundernas ärenden och hanteringen av den. Den fortsatta behandlingen av kundpost och handlingar som lämnats in till olika verksamhetsställen kan också centraliseras till exempel genom att ta i bruk interna ärendepostlådor för sysselsättningsområdet. <p>I sysselsättningsområdet ska som närservice tillhandahållas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Möjlighet att lämna in handlingar och anhängiggöra sitt ärende hos myndigheten, allmän rådgivning och anmälan som arbetssökande. Journmässigt inom ramen för de överenskomna betjäningstiderna i varje kommun, vid större verksamhetsställen under tjänstetid. <p>Möjligheterna till centraliserad tidsbokning utreds. Kunden kan själv be om en tidsbokning eller så bokar man en tid för kunden på initiativ av egenrådgivaren.</p>
Utkomstskyddsrådgivning	Utkomstskyddsrådgivning för arbetslösa produceras nationellt som telefontjänst och närservice som en del av egenrådgivarens serviceprocess.
Utbildningsrådgivning	Utbildningsrådgivningen produceras nationellt som webb- och telefontjänst samt som närservice som en del av egenrådgivarens serviceprocess. Området kan också erbjudas i ett nätverk (läroanstalter/konceptet Opin Ovi).
Informationstjänst inom sysselsättningsservicen	Erbjuds nationellt som självbetjäning på Jobbmarknaden
Företags- och arbetsgivarrådgivning	<p>Tjänsten tillhandahålls nationellt, centraliserat inom ansvarsområdet för ordnande, som närservice och som kommunernas egen service</p> <p>Företags- och arbetsgivarkunder får information, rådgivning och handledning om arbetskraftstjänster som riktar sig till företag samt stöd för elektroniska tjänster. FöretagsFinlands telefontjänst erbjuder riksomfattande rådgivning.</p> <p>Möjligheten till regionala telefontjänster för arbetsgivare utreds. Telefontjänsten är en omfattande, djupgående service som kan ordnas centraliserat i sysselsättningsområdet.</p>

3. Tjänster för att hitta arbete

<i>Beskrivning av referensarkitekturen: Genom tjänsterna för att hitta arbete främjar man att efterfrågan och utbudet på arbetskraft möts så att lediga arbetsplatser fylls och de som söker arbete snabbt får arbete.</i>	
Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Sysselsättningsplan Stöd för och uppföljning av sysselsättningen	Tillhandahålls som närservice som en del av egentränarens serviceprocess
Jobbsökarträning	Ansvarskommunen upphandlar och administrerar tjänsten centraliserat. Hänvisning till tjänsten är en del av egentränarens serviceprocess Även om upphandlingarna av lagstadgade tjänster har centraliserats kan kommunerna skaffa egna tilläggstjänster.
Eures-tjänster, jobbsökning från ett annat EU-land, överföring av arbetslöshetsförmån till ett annat EU-land samt andra tjänster för internationell jobbsökning	Sköts enligt separat överenskommelse i mån av möjlighet centraliserat, men i fråga om servicerådgivning för personkunder även som närservice.
Arbetsförmedling Arbetsgivar- och företagsbesök, att ta emot lediga arbetsplatser, efterlysa kandidater, presentationer och arbetserbjudanden	Tillhandahålls i regel som närservice Att ta emot lediga platsannonser är en tjänst i flera kanaler (telefon, e-post samt behandling av annonser på webbtjänstplattformen, granskning av riktigheten och publicering). Experterna rör sig i företagen i sysselsättningsområdet enligt kundernas behov. Tjänsten produceras enligt företagets servicebehov som närservice i samarbete eller vid behov som en centraliserad tjänst. Tjänsten ska finnas tillräckligt nära personkundtjänsterna och kommunernas livskraftstjänster. Genom detta samarbete strävar man efter att effektivt ingripa i problemet med arbetskraftsmatchningen inom verksamhetsområdet. Den arbetsgivarorienterade arbetsförmedlingen enligt situationen syftar till att hitta den lämpligaste kandidaten för arbetsgivaren. Metoderna är efterlysningar av kandidater, arbetserbjudanden samt rekryteringstillfällen och TE-live. Ifyllandet av lediga platsannonser är nära förknippat med att ordna rekryteringstillfällen samt TE-lives tjänster, som koordineras som en centraliserad tjänst i sysselsättningsområdet.
Lönesubvention	Ansvarskommunen sköter om ansökan, besluts- och utbetalningsprocesserna centraliserat. Servicehandledningen är en del av när servicen.
Startpeng	Ansvarskommunen sköter ansökan, besluts- och utbetalningsprocesserna centraliserat. Servicehandledningen är en del av personkundens närservice. Allmän rådgivning ges centraliserat.
Kartläggning av företagets servicebehov	Inom hela ansvarsområdet för ordnande kan man centraliserat göra förfrågningar om servicebehovet till företag. Som närservice kartläggs servicebehovet proaktivt, omfattande och lösningsorienterat genom företagskontakter. Målet är att främja företagsverksamheten och utvecklingen av den samt att hjälpa till att hitta kompetenta arbetstagare och samarbetspartner. Företaget hänvisas utifrån kartläggningen till ändamålsenliga tjänster. Utöver arbets- och näringstjänsternas kompetens utnyttjas de regionala aktörernas tjänsteutbud. Utifrån de uppgifter som samlas in från företagen samlar experter vid företagstjänsterna samtidigt in prognostiseringsinformation som kan utnyttjas bland annat för att rikta tjänsterna till företagen i rätt tid och med gott resultat.

Samanskaffningsutbildning	Ansvarskommunen upphandlar tjänsten centraliserat. Rådgivning ges också som närservice till företag, och utbildningsbehov samlas in från den egna kommunens företag.
Omställningsskydd	Omställningsskyddet för arbetsgivarkunder produceras centraliserat i ansvarskommunen (lagstadgad reservering för årsverken). Omställningsskyddet för personkunder (55+) produceras delvis som centraliserad, delvis som närservice Att identifiera personkunders rätt till omställningsskydd och ge utlåtanden om omställningsskydd är en del av egenrådgivarens serviceprocess. Förvaltningsbesluten om rätten till utbildning inom omställningsskyddet och anskaffningen av utbildningen har centraliserats.

4. Kompetensutvecklingstjänster

Beskrivning av referensarkitekturen: Kompetensutvecklingstjänsterna tryggar tillgången på kompetent arbetskraft, främjar inledandet av företagsverksamhet och internationaliseringen.

Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Arbetskraftsutbildning för arbetssökande	Ansvarskommunen anskaffar och administrerar utbildningar centraliserat. Hänvisning till tjänsten är en del av egenrådgivarens serviceprocess
Yrkesvals- och karriärvägledning (psykologtjänster)	Tillhandahålls centraliserat i ansvarskommunen, men kan också besöka kommunerna. Även här kan man samarbeta med läroanstalterna.
Expertbedömning	Bedömningen av servicebehovet är en del av egenrådgivarens närservice, men samordningen och uppföljningen av anslaget ska vara centraliserad. Även i fortsättningen behövs åtminstone följande expertbedömningstjänster: <ul style="list-style-type: none"> • Kartläggning av kompetens och yrkesskicklighet enligt yrkesområde • Bedömning av arbetsförmågan • Kartläggning av utgångsnivån för språkkunskaperna • Bedömning av förutsättningarna för företagsverksamhet (startpeng) •
Frivilliga studier med arbetslöshetsförmån	Tillhandahålls (beslut och uppföljning av studier) som närservice som en del av egenrådgivarens serviceprocess. Ansvarskommunen samordnar och styr dock tjänsten centraliserat.
Arbetsträning <i>Tjänstens mål är i första hand att hitta en arbetsplats</i>	Ansvarskommunen upphandlar tjänsten centraliserat. Hänvisning till tjänsten är en del av egenrådgivarens serviceprocess. Alla kommuner deltar i upphandlingsprocessen genom att producera information om servicebehoven. Även om upphandlingarna av lagstadgade tjänster har centraliserats kan kommunerna skaffa egna tilläggstjänster.
Karriärträning	Ansvarskommunen upphandlar tjänsten centraliserat. Hänvisning till tjänsten är en del av egenrådgivarens serviceprocess. Alla kommuner deltar i upphandlingsprocessen genom att producera information om servicebehoven. Även om upphandlingarna av lagstadgade tjänster har centraliserats kan kommunerna skaffa egna tilläggstjänster.

Företagarutbildning	Ansvarskommunen upphandlar tjänsten centraliserat. Hänvisning till tjänsten är en del av egetränarens serviceprocess Alla kommuner deltar i upphandlingsprocessen genom att producera information om servicebehoven. Även om upphandlingarna av lagstadgade tjänster har centraliserats kan kommunerna skaffa egna tilläggstjänster.
Arbetsprövning	Tillhandahålls som närservice som en del av egetränarens serviceprocess. Utgångspunkten är alltid personkundens servicebehov.
Utbildningsprövning	Ansvarskommunen sköter upphandlingen och avtalen delvis centraliserat, men konstaterandet av servicebehovet är en del av egetränarens serviceprocess.

5. Integrationsfrämjande tjänster

Beskrivning av referensarkitekturen: Genom integrationsfrämjande tjänster främjas integrationen och sysselsättningen av personer som anländer till landet, deras kännedom om samhället och utvecklingen av deras språkkunskaper samt deras smidiga övergång till arbetstagare.

Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Integrationsplan eller sektorsövergripande integrationsplan	Tillhandahålls som närservice som en del av egetränarens serviceprocess
Integrationsutbildning	Ansvarskommunen anskaffar och administrerar utbildningar centraliserat. Hänvisning till tjänsten är en del av egetränarens serviceprocess Alla kommuner deltar i upphandlingsprocessen genom att producera information om servicebehoven.
Flerspråkig samhällsorientering	<i>Flerspråkig samhällsorientering är en tjänst i det inledande skedet av integrationen som i mån av möjlighet ordnas på kundens modersmål eller på ett språk som hen annars behärskar väl. I samhällsorienteringen behandlas boende, liv och arbete i Finland, det finländska samhället samt individens rättigheter och skyldigheter.</i> Ordnas på ett så fungerande sätt som möjligt i hela området. Kan även tillhandahållas centraliserat. Andra tjänster som erbjuds utnyttjas.
Frivilliga studier för integrationskunder	Tillhandahålls (beslut och uppföljning av studier) som närservice som en del av egetränarens serviceprocess. Ansvarskommunen samordnar och styr dock tjänsten centraliserat.

6. Tjänster som stöder arbetsförmågan

Beskrivning av referensarkitekturen: Tjänster som stöder arbetsförmågan hjälper kunden att komma in på arbetsmarknaden eller få andra tjänster som motsvarar servicebehovet genom att individuellt främja kundens arbetsförmåga och sysselsättning, vid behov genom sektorsövergripande samarbete.

Arbetskraftsmyndigheten ansvarar inte för organiseringen av en del av tjänsterna.

Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Aktiveringsplan eller sektorsövergripande sysselsättningsplan	Arbetskraftsmyndigheten utarbetar i samarbete med andra aktörer Tillhandahålls som närservice som en del av egetränarens serviceprocess
Samservice för sektorsövergripande stöd för unga (navigatorer?)	Arbetskraftsmyndigheten ordnar verksamhetsförutsättningarna Samordnas centraliserat med andra aktörer inom ansvarsområdet för ordnande

Rehabiliterande arbetsverksamhet och hälsoundersökning av arbetslösa	<i>Enligt den nuvarande lagstiftningen ordnar Arbetskraftsmyndigheten inte, men hänvisning till service är en viktig del av kundens serviceprocess</i> Dessa tjänster ska samordnas med Varha.
Stöd för specialarrangemang på arbetsplatsen	Ansvarskommunen sköter centraliserat Servicerådgivning ges också som närservice
Andra tjänster för kunder som behöver rehabiliteringstjänster	I detta skede görs ingen egentlig framställning om tillhandahållande av tjänster, eftersom lagen inte direkt förutsätter att rehabiliteringstjänster tillhandahålls. Målgruppen bör dock beaktas i planeringen av tjänsterna, eftersom en betydande del av de arbetssökande har stora hälsomässiga utmaningar och sysselsättningen åtminstone inte genast är aktuell. Med hjälp av den specialiserade resursen kan man bättre samarbeta i kundärenden med välfärdsområdet, FPA och serviceproducenterna i anslutning till tjänster inom yrkesinriktad rehabilitering samt delta i utvecklingen av tjänsten och samarbetet.

7. Gemensamma stödtjänster

Beskrivning av referensarkitekturen: Gemensamma stödtjänster är tjänster som behövs för att genomföra kärn- och tilläggstjänster som produceras för kunderna och som andra tjänster utnyttjar.

Tjänst	Tillhandahållande av tjänsten
Planering, anskaffning och styrning av utbildningar	Ansvarskommunen sköter centraliserat Upphandlingen och avtalen sköts centraliserat med anordnarna, men alla kommuner deltar i upphandlingsprocessen genom att producera information om servicebehoven och hänvisa kunderna till utbildningar. Obs! Upphandlingen av lagstadgade tjänster har centraliserats, men kommunerna kan skaffa egna tilläggstjänster.
Behovsprövad kostnadsersättning för deltagande i tjänsten	Ansvarskommunen sköter beslutsfattandet och utbetalningen centraliserat Konstaterande av servicebehovet är dock en del av egentränarens serviceprocess
Ersättning för rese- och övernattningskostnader	Ansvarskommunen sköter centraliserat Det lönar sig att centralisera ansöknings- och beslutsprocessen, men rådgivning ges också som närservice.
Processer för ändringssökande	I regel sköter ansvarskommunen centraliserat Begäran om rättelse, besvärsgenmälen och -utlåtanden, klagomål centraliserat i ansvarskommunen, dock genom konsultation med egentränaren/kommunen när det gäller serviceprocessen eller när servicen.
Evenemangsproduktion och TE-live	I regel sköter ansvarskommunen centraliserat Samordningen av evenemangsproduktionen och de evenemang som täcker hela området har centraliserats, men kommunerna kan också själva ordna lokala evenemang.