

**TyöllisyysTiistai**  
**22.9.2020**

# Työllisyyspaketti

Budjettiriihen päätökset



Työ- ja elinkeinoministeriö  
Arbets- och näringsministeriet

# Työllisyyspaketti (i)



- **Pohjoismainen työvoimapalvelumalli**

- Palvelutarpeen arviointia kehitetään ja työnhaun tukea lisätään
  - Kohtaaminen 2 vkon välein työttömyyden alkaessa
  - Kuukauden tiivis palvelujakso seuraa 6 kk:n välein
- Yksilöllinen työllistymissuunnitelma
  - Määrällinen työnhakuvelvoite (0-4 paikkaa/kk) ja työnhakua tukevat palvelut
  - Työhausta raportointi 1 krt/kk
- Työttömyysturvaseuraamusten porrastaminen: huomautus => 5 päivän karenssi => 10 päivän karenssi => työssäolovelvoite
- TE-toimistojen määrärahoja lisätään 70 milj. eurolla (vuodesta 2022 lähtien).

- **Palkkatuen uudistaminen**

- Tukitaso asetetaan työttömyyden pituudesta riippumatta 50 %:iin.
- Osatyökykyisten palkkatuen enimmäismäärä nostetaan 70 %:iin.
- Uraohjauksen lisääminen
- Jatkossa palkkatuella palkkaaminen mahdollista vaikka yritys olisi tuotannollisista ja taloudellisista syistä irtisanonut työntekijöitä, mikäli yritys on ensin palkannut vastaavan määrän työsopimuslain takaisinottovelvoitteen mukaisesti
- Rahoitus nykyisillä työllisyysmäärärahoilla.

# Työllisyyspaketti (ii)



- **Yli 55-vuotiaiden työllisyysasteen nostaminen**

- Hallitus antaa toimeksiannon työmarkkinajärjestöille. Määräaika marraskuun 2020 loppu.
- Ehdotettujen toimenpiteiden pitää vahvistaa kokonaisuutena julkista taloutta.
- Tavoitteena 10 000 työllisen lisäys vuoden 2029 loppuun mennessä.
- Mikäli toimeksianto ei johda asetettuihin tavoitteisiin, hallitus linjaa tarvittavat toimet yksityiskohtineen joulukuussa 2020.

- **Oppivelvollisuuden laajentaminen**

- Toimet kohdistuvat nimenomaisesti siihen matalasti koulutettuun ja pienituloiseen väestönosaan (peruskoulutuksen varassa olevat), jonka kohdalla voidaan olettaa, että toimilla voitaisiin vähentää menetettyjen elinvuosien määrää ja täten vahvistaa työllisyysastetta sekä Suomen edellytyksiä selvitä pitkällä aikavälillä väestömuutoksen aiheuttamasta työvoimapulasta.

- **Varhaiskasvatusmaksujen alentaminen**

- Maksujen alentaminen 70 miljoonalla eurolla
- Työllisyysvaikutus 2500-3700

# Tulevien työllisyystoimien valmistelu (i)



- **Osatyökykyisten työllisyys**
  - Luodaan systemaattinen, tavoitteellinen ja liiketoimintaperusteinen välityömarkkinatoimija
  - **Käynnistetään selvitystyö**, jossa määritellään Suomen mallin sisältö, toiminnan organisoiminen, rahoitusmuodot ja muut toimeenpanojärjestelyt. Toiminnan käynnistämiseen ja vakiinnuttamiseen hyödynnetään EU:n elpymisvälinettä.
  - Tavoitteena, että toiminta käynnistyy viimeistään vuonna 2022.
- **Työvoimapalveluiden siirto paikallistasolle**
  - **Käynnistetään valmistelu** työllisyyspalveluvastuun siirtämisestä.
  - Uudistetaan palveluihin ja etuisuuksiin liittyvät rahoitusvastuut
- **Työttömyysturvan kehittäminen**
  - Kolmikantaiselta työryhmältä toivotaan esitys kokonaisuuksista maaliskuun alkuun 2021 mennessä, joiden pohjalta hallitus voi tehdä päätöksiä kehysriihessä 2021.
- **Oppisopimuskoulutus**
  - Hallitus uudistaa oppisopimuskoulutuksen koulutuskorvauksen määräytymisen perusteita
  - Hallitus tekee jatkolinjauksia ja päätöksiä mahdollisista kokeiluista oppisopimuskoulutuksen kehittämistä pohtivan työryhmän saatua työnsä valmiiksi.

# Tulevien työllisyystoimien valmistelu (ii)



- **Ohjaamoiden kehittäminen**

- Nuorille matalan kynnyksen mielen hyvinvointia tarjoavat palvelut **vakiinnutetaan Ohjaamoihin.**
- TE-asiantuntijoiden osaamista nuorten kohtaamisessa ja palvelutarpeiden tunnistamisessa vahvistetaan.
- Nuorille suunnattujen ohjaamojen toimintaedellytyksiä ja tiedolla johtamisen elementtejä vahvistetaan monialaisen palvelun lainsäädännöllä ja koordinaatiosta vastaavan **tukirakenteen perustamisella.**
- Hallitus valmistelee vastinrahopohjaisen kannustinmallin, jonka pohjalta kunnilla on nykyistä suurempi kannuste palkata koulutuksen ja sosiaalityön ammattilaisia ohjaamoihin. **Malli valmistellaan rahoitettavaksi EU:n elpymispaketista.**
- **Käynnistetään** alle 30-vuotiaille suunnattava määräaikainen **start up-kokeilu.** Pilottialueille muodostettavassa kokeilussa työllisyysmäärärahoja käytetään nykyistä enemmän yritystoiminnan harjoitteluun ja yrittäjyyden alkuvaiheen tukemiseen.

- **Jatkuva oppiminen**

- Opetus- ja kulttuuriministeriö ja **työ- ja elinkeinoministeriö valmistelevat yhteistyössä** työelämän järjestöjen ja aluehallinnon kanssa jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskuksen perustamista siten, että se voi aloittaa toimintansa vuonna 2021.

# Tulevien työllisyystoimien valmistelu (iii)



- **Kotouttaminen ja työperäinen maahanmuutto**

- Heikommissa asemassa olevien maahanmuuttajien riittävän koulutustarjonnan ja ohjauksen varmistamiseksi lisätään rahoitusta vapaan sivistystyön oppilaitoksissa. Samalla kotoutumissuunnitelmaan hyväksytyn koulutuksen rahoitusjärjestelmä erotetaan omaksi kokonaisuudeksi rahoitusjärjestelmässä.
- Hallitus valmistelee **vastinrahapohjaisen kannustinmallin**, jonka pohjalta kunnilla on nykyistä suurempi kannuste palkata asiantuntijoita maahanmuuttajien osaamiskeskuksiin sekä neuvonta- ja palvelupisteisiin. **Malli valmistellaan rahoitettavaksi EU:n elpymispaketista.**
- Käynnistetään alueellinen kokeilu ulkomaisen tarveharkinnan lieventämisestä vuoden 2021 aikana.
- Työperäisen maahanmuuton prosesseja nopeutetaan niin, että yhden kuukauden käsittelyaikaan päästään mahdollisimman pian.
- Työperäistä maahanmuuttoa koskevaan tavoitteeseen pääseminen edellyttää merkittäviä uudistuksia lainsäädäntöön, sähköisen ja muun prosessin kehittämiseen ja toimintatapoihin. **Kehittämisohjelma tuodaan työllisyyden ministeriryhmään lokakuussa 2020 niin että se voidaan ottaa huomioon EU-elpymisohjelman mukaisessa suunnitelmassa.**
- Selvitetään toimenpiteet, joilla voidaan luoda erityisosaaajille ja startup-yrittäjille sekä heidän perheenjäsenilleen nopean työluvan reitti jo vuonna 2021. **Suunnitelma tuodaan työllisyyden ministeriryhmään lokakuussa 2020, jolloin se voidaan ottaa huomioon EU-elpymisohjelman suunnitelmassa.**

# Tulevien työllisyystoimien valmistelu (iv)



- **Työkyvyn ylläpitoa sekä työkyvyttömyyden ehkäisyä vauhdittavat toimet**
  - Hallitus valmistelee työelämässä olevien työkykyä edistävien palveluiden ja etuuksien kokonaisuuden, joka tukee työllisyysasteen nostamista. Valmistelu aloitetaan mahdollisimman pikaisesti ja hankkeen rahoitus pyritään huomioimaan EU:n elpymispaketissa.
- **Toimeksianto työmarkkinajärjestöille työnantajan maksujen uudistamisesta**
- **Paikallisen sopimisen jatkotyö**
  - Paikallisen sopimisen työryhmä käy läpi työlainsäädäntöä paikallisen sopimisen mahdollisuuksien edistämisen näkökulmasta. Ehdotukset paikallisen sopimisen edistämiseksi valmistellaan työryhmässä ja esitellään työllisyyden edistämisen ministerityöryhmälle 1.3.2021 mennessä. **Samassa yhteydessä TEM toimittaa** hallituksen käyttöön vastauksen eduskunnan työaikalain yhteydessä päättämään ponteen työntekijöiden edustusjärjestelmiä koskien.
  - Mahdolliset lainsäädäntömuutokset valmistellaan mahdollisimman pikaisella aikataululla, niin että ne voidaan antaa eduskunnalle kevädistuntokauden aikana.
  - Teetetään selvitys toimenpiteistä, joilla paikallisen sopimisen edellytyksenä olevaa luottamusta ja neuvotteluosaamista kyetään vahvistamaan sekä normaalisitovuus- että yleissitovuuskentässä. Paikallisen sopimisen työryhmä valmistelee selvitystä hyödyntäen ehdotuksia paikallisen sopimisen edellytysten parantamiseksi ja tasapuolisten neuvottelusuhteiden luomiseksi. Ehdotukset tuodaan työllisyyden edistämisen ministerityöryhmän käsittelyyn 1.3.2021 mennessä.



# Osaamisen ja työllisyyden liitto

TyöllisyysTiistai 22.9.2020

Liiketoimintajohtaja Riikka-Maria Yli-Suomu, Omnia

Erityisaisiantuntija Maarit Kallio-Savela, Kuntaliitto

Maarit Kallio-Savela @KallioMaarit

Riikka-Maria Yli-Suomu @RiikkaMYliSuomu

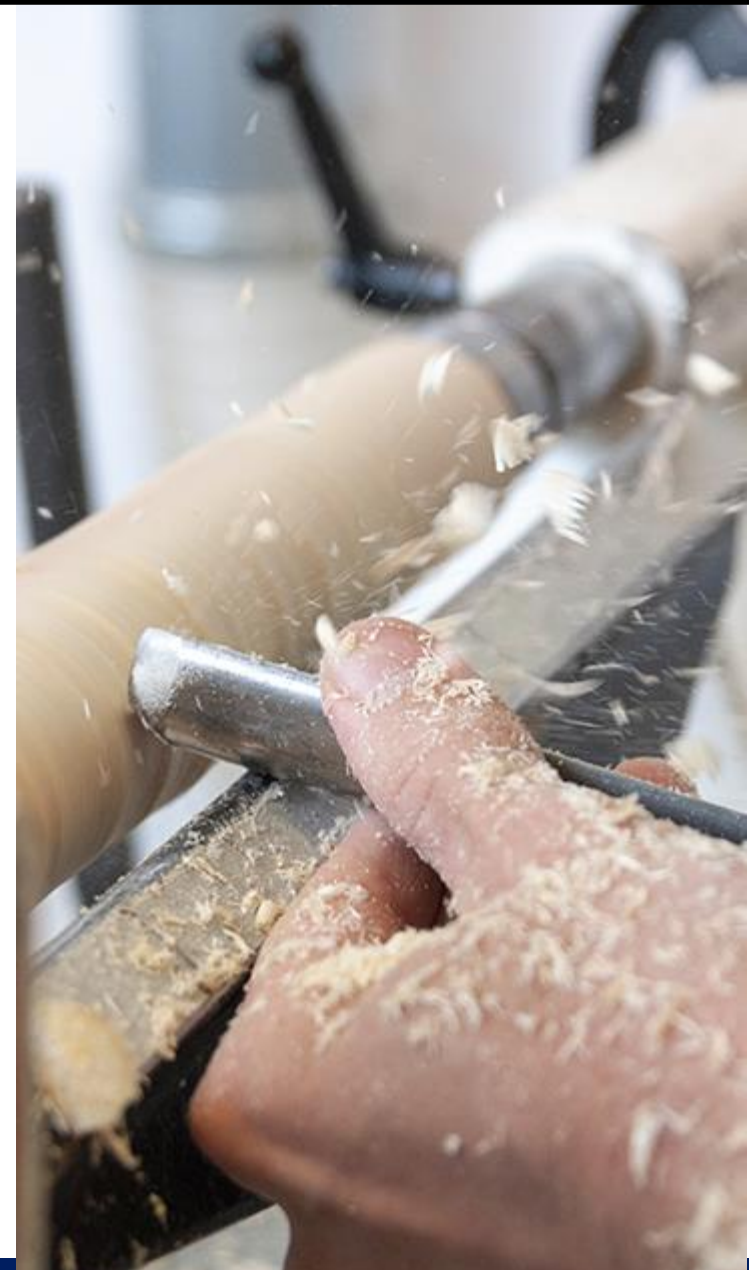




# Työllisyyden ja osaamisen liitto

## **OSAAMISEN JA TYÖN LIITTO ESPOOSSA: STRATEGISEN YHTEISTYÖN TAVOITTEISTA**

- **Omnia ja Espoon kaupungin työllisyyspalvelut määrittelevät strategiset yhteistyötavoitteet työllisyyden edistämiseksi**
  - ✓ Onnistunut asiakasohjaus
  - ✓ Osuvat palvelut
  - ✓ Johtaminen verkostomaisessa toiminnassa
    - Nuorten työllisyyden ekosysteemi
    - Business Espoo –verkosto
    - Osaamiskeskus OSKE maahanmuuttajille



# Osaamisen ja työllisyyden liitto

## Jatkuvan oppimisen rahoitus

**31 milj.€**

Liki 31 miljoonaa jatkuvaan oppimiseen vauhdittamaan työllisyyttä, tasa-arvoa ja osaavan työvoiman saatavuutta (2020)



**20,5 milj. €**

IV lisätalousarvio jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittäminen 20, 5 milj.€ (2020)



**40 milj.€**

Budjettiriihi 2021  
Jatkuvaan oppimiseen panostetaan 40 miljoonaa euroa.



Eri koulutusmuotojen ja –asteiden valtionosuusrahoitus

# OMNIA PALVELUMALLI KUNTAKOKEILUSSA

## Ohjaus

ASIAKKAAT  
20 000



ESPOON  
TYÖLLISYYS-  
KOEILU

- Monialainen palvelutarvekartoitus ja ohjaus
- Omavalmentaja

## Palvelut

Ohjaavat  
ja  
arvioivat palvelut

Koulutukset  
ja  
valmennukset

Rekrytointi  
ja  
työllistymisen edistäminen

Palvelut yrityksille

## Palvelun sisältö (luonnos)

### Jatkuvan oppisen rahoitus

- Ura- ja opintovalmennus palvelutoreilla ja matalan kynnyksen paikoissa
- Opiskelumotivaatiota herättävä ja perustaitoja vahvistava valmennus (UUSI)
- Työvoimakoulutusten henkilökohtaistaminen
- Työ- ja oppimisympäristöjen opinnollistaminen
- Livepolku (Invalidisäätiö)

### Eri koulutusmuotojen ja -asteiden valtionosuusrahoitus tai muu hankerahoitus

- Ammatilliseen valmentava VALMA
- Osaamiskeskus OSKE maahanmuuttajille
- Nuorten työpajat ja kuntouttava työtoiminta
- Aikuisten perusopetus
- Luku- ja kirjoitustaidon koulutukset sekä S2
- Ammatilliset tutkinnon osat
- Avoin Omnia –verkkokaupan lyhytkoulutukset
- Rekrytoivat koulutukset
- Oppisopimus
- Rekrytointitapahtumat ja -järjestelmät
- Yritysten ohjaus ja neuvonta osaamisen kehittämisessä ja rekrytoinnissa

## Jatkokolonna (koulutus ja) työ

Ei-tutkinto-  
tavoitteinen  
työvoima-  
koulutus

Tutkinto-  
tavoitteinen  
työvoima-  
koulutus

Omaehtoinen  
opiskelu

Työllistyminen  
Tuettu  
työllistyminen  
Palkkatukityö

OMNIA



# Kiitos.

Riikka-Maria Yli-Suomu

050 348 6544

Riikka-Maria.Yli-Suomu@omnia.fi

@RiikkaMYliSuomu

Maarit Kallio-Savela

050 437 0045

Maarit.Kallio-Savela@Kuntaliitto.fi

@KallioMaarit



[www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi)





Työllisyystiistai  
22.9.2020  
Pirjo Oksanen  
Kuopion kaupunki

VÄLITÄ  
MIKSI  
TÄÄLLÄ VÄLITTÄMINEN  
ON LUONNONVOIMA  
NE

HYVÄN TYÖENERGIAN VÄLITTÄJÄ

KUOPION TYÖLLISYYSPALVELU

# LÄHTÖKOHDAT KUNTAKOKEILULLE PAIKALLISESTI

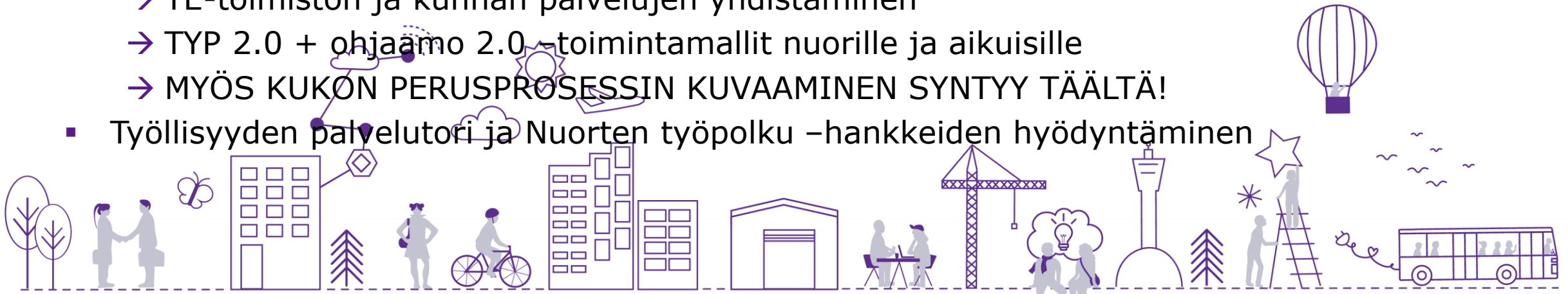
- Keskeiset arvot asiakaskeskeisyys, yhdessä tekeminen ja toisten osaamisen kunnioittaminen ja hyödyntäminen
- Asiakkaalle tuotetaan lisäarvoa, joka nostaa myös palvelujen vaikuttavuutta ja lyhentää työttömyyden kestoa
  - Parempi palvelutarpeiden ymmärtäminen
  - Enemmän henkilökohtaista palvelua
  - Tehostettu ohjaus palveluihin
  - Voimavarojen ja osaamisen yhdistäminen sekä toimintatapojen uudistaminen em. lähtökohdista käsin





# KUNTAKOKEILUN PAIKALLINEN VALMISTELU

- Valmistelu ja koordinaatio kaksinapaisesti – Kuopio ja Iisalmi omien alueidensa vetäjinä
- Kuntien yhteinen työ Kuopion kutsumana
- Valmisteluryhmät (9 kpl) toimineet alkuvuodesta lähtien
  - Kuntien, TE-toimiston ja ELY-keskuksen edustajat osaamisen ja mielenkiinnon mukaan, osa vain Kuopion omia
- Koordinaatioryhmä
- Johdon katsaukset
- Kuopion kaupungin, TE-toimiston ja ELYn yhteistyön rakentaminen *Työllisyyden yhteispalvelu ASKEL –hankkeen* avulla ajalla 1.5.2019 – 30.4.2022
  - Yhteispalvelumallin kehittäminen perustyöhön rakennetyöttömyyden hillitsemiseksi
  - TE-toimiston ja kunnan palvelujen yhdistäminen
  - TYP 2.0 + ohjaamo 2.0 –toimintamallit nuorille ja aikuisille
  - MYÖS KUKON PERUSPROSESSIN KUVAAMINEN SYNTYY TÄÄLTÄ!
- Työllisyyden palvelutori ja Nuorten työpolku –hankkeiden hyödyntäminen



# KUKO-VALMISTELUTYÖN POHJA

## VALMISTELURYHMÄT

HANKINNAT kokonaisuutena

TYÖKYKY + HYVINVOINTI /  
OSATYÖKYKYISET / TYP

TYÖMARKKINOILLA  
TARVITTAVA  
OSAAMINEN

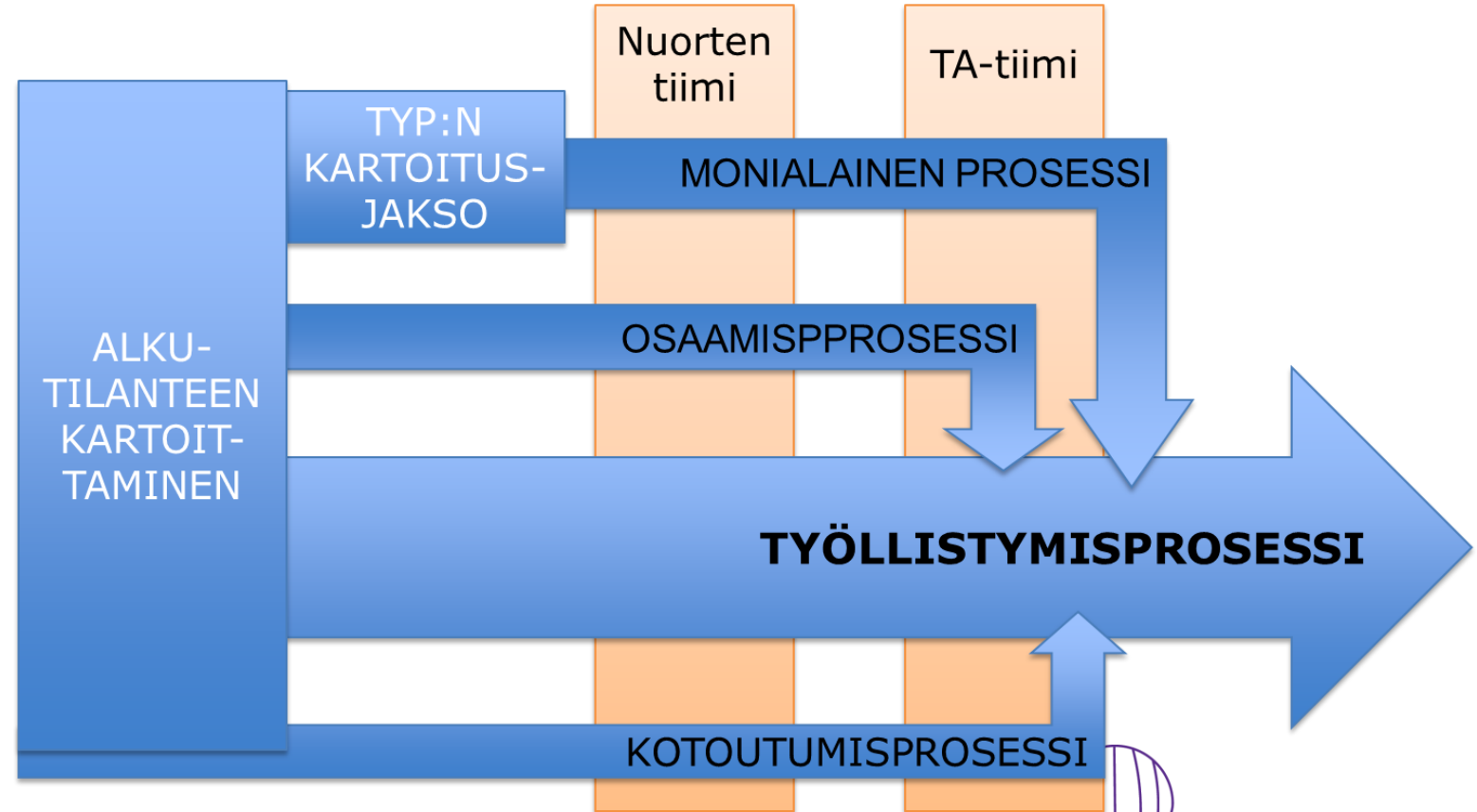
PALVELUTORI / ohjaus- ja  
neuvontapalvelut

TOIMINTATAPA /  
PERUSPROSESSI -  
ASKEL

KOTOUTTAMINEN ja  
vieraskielisten palvelut

NUORET

TYÖ / TYÖNANTAJAYHTEISTYÖ



**TYÖLLISYYDEN PALVELUPORTAALI (Kuopio)**



# KOLMIPORTAINEN PALVELUJEN HYBRIDIMALLI DIGI-, ETÄ- JA FTOF-PALVELUJEN YHDISTELMÄNÄ

*Tiimit ja työnkuvat  
luodaan näiden  
sisälle*

*Tarvitaanko  
erillinen  
arviointitiimi?*

## 3. Monialaiset ja ratkaisukeskeiset valmennuspalvelut

- TYP 2.0 -palvelumalli

## 2. Syvennetyt ohjaus- ja neuvontapalvelut

- tarkemmin kohdennettua yksilöllistä ohjausta ja palvelutarpeen arviointia
- toteutetaan nopeasyklisinä ajanvaraukseen perustuvina palveluina, tehostettuna palvelujaksona tai ryhmävalmennuksina
- mukana eri alojen asiantuntijoita kuntakohtaisesti räätälöiden

## ALKU- TILANTEEN KARTOIT- TAMINEN

## 1. Työllistymistä edistävät ohjaus- ja neuvontapalvelut

- asiakkaan aktiivisuus, omatoimisuus, tiedon saannin turvaaminen sekä nopea eteneminen prosessissa tavoitteena työllistyminen tai koulutukseen pääsy
- tuotetaan monialaisesti ja monitoimijaisesti kuntakohtaisesti soveltaen



”Työllisyydenhoito kaipaa uudistamista ja kekseliäitä raja-aidat ylittäviä ratkaisuja. Kuntien olisi päästävä työllisyydenhoidon osalta sosiaalipalveluroolista elinvoimaa vahvistavaksi aktiiviseksi toimijaksi.

Alueellisessa elinvoiman ekosysteemissä työllistämisyksiköt ovat vahvasti mukana tuottaen palveluita sekä työnantajille että työnhakijoille.”

Kallio, Anne 2020. Kuntien työllistämispalvelut – elinvoiman vahvistamista vai sosiaalipalvelua? KAKS – Kunnallisalan kehittämissäätiö Kunnallisalan kehittämissäätiö.  
Julkaisu 32.

# Palveluportaali

## Digiä työllisyydenhoitoon

17.9.2020

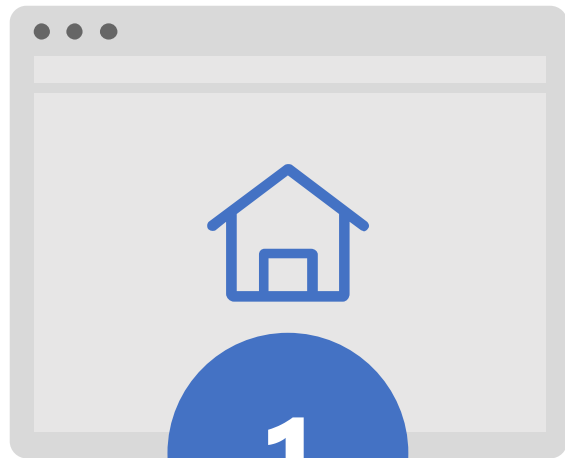
Jukka Suontausta

Foredata Oy



# Alkutilanteen kartoittamisen prosessi

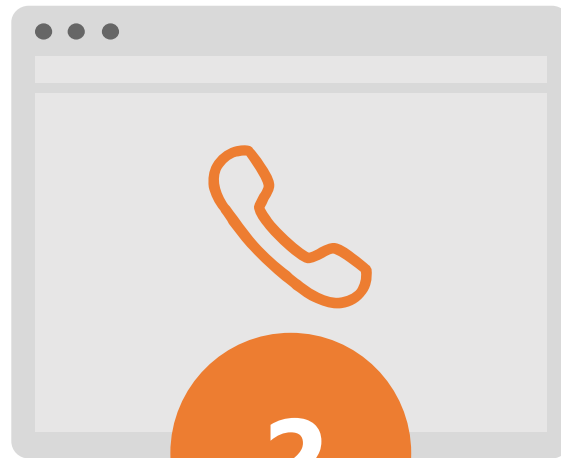
ForeAmmatin kautta on mahdollista tunnistaa asiakkaan yksilöllinen työmarkkinatilanne. Avaimet siihen ovat alla. Vaiheistettu palvelutarpeenarvio



1

**Osallista**

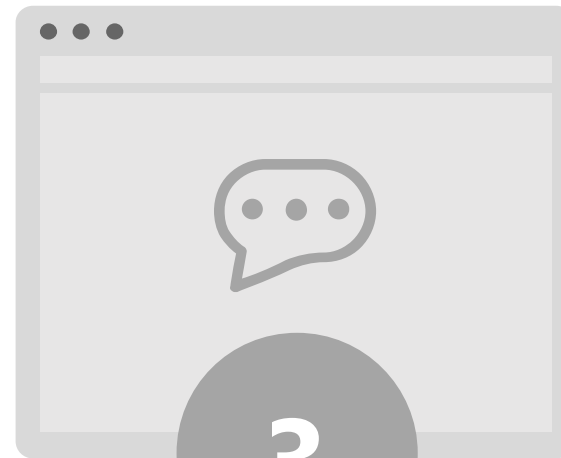
Asiakas tuottaa itse, tiedon omasta tilanteestaan pohjalle. Tilanne kuvaus ja rajoitetekijät!



2

**Kontakttoi**

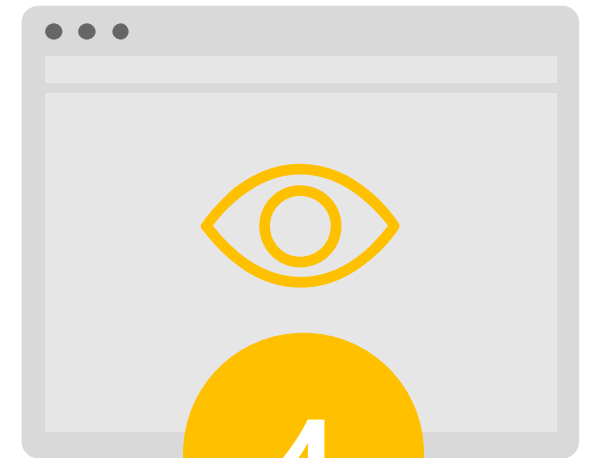
Asiakkaan tuottaman tiedon(tai tuottamatta jättämän). 7 vrk kuluessa voidaan syventää tai ohjata muuhun palveluun



3

**Palvelutarpeen arvio**

Kohdataan asiakas yksilöllisesti. Käydään keskustelu osaamisen. Työkyvyn, työmarkkinan ja henk.koht tilanteen kautta



4

**Ohjataan ja tunnistetaan oikein**

Ohjataan oikeaan palveluun ja seurataan palveluun kiinnittymistä aktiivisesti

# Mitä ForeAmmatti tuo työnhakija-asiakkaalle?

- Osaamiskartoitus
  - (Nähtävissä asiakkaan antaman suostumuksen myötä)
- Työ- ja toimintakyvyn itsearvio, Kykyviisari
  - (Nähtävissä asiakkaan antaman suostumuksen myötä)
- Henkilökohtainen työmarkkina-asema
  - (Nähtävissä asiakkaan antaman suostumuksen myötä)
- Arvio omasta tilanteesta ja asiakkaalle kohdennetut toimenpiteet
- Sähköiset kurssit saatavilla kokoajan

Tehtävät, joihin sinulla on osaamista

Klikkaa tehtävää, niin näet siihen liittyvät osaamiset. Samalla voit täydentää omia tietojasi.

| Tehtävä                          | Osaamisten lukumäärä |
|----------------------------------|----------------------|
| torninosturinkuljettaja          | 10 / 27              |
| ✓ ripustaja                      | 10 / 29              |
| ajoneuvonosturinkuljettaja       | 10 / 31              |
| ✓ hankejohtaja, rakennustoiminta | 11 / 36              |
| ✓ työnjohtaja, rakennustoiminta  | 12 / 41              |
| tiehöyläkuljettaja               | 9 / 31               |
| tiejyränkuljettaja               | 9 / 35               |
| kaavinvaunukuljettaja            | 9 / 35               |
| ✓ muurari                        | 12 / 48              |
| liikennemerkkien pystyttäjä      | 6 / 25               |
| työnjohtaja, nosturityöt         | 10 / 42              |
| kaivinkoneenkuljettaja           | 9 / 38               |
| rakennustelineasentaja           | 7 / 31               |
| työnjohtaja, muuraus             | 12 / 54              |
| ✓ lähihoitaja                    | 10 / 46              |

ForeAmmatti OSAAMISKARTOITUS

Ammattien kilpailutilanne tällä hetkellä

Katso oman alueesi tilanne klikkaamalla ammattia!

| Ammatti                                        | Työnhakijaa / työpaikka |
|------------------------------------------------|-------------------------|
| Muurarit ym.                                   | 8                       |
| Nosturinkuljettajat                            | 11                      |
| Maansiirtokoneiden ym. kuljettajat             | 3                       |
| Rakennustoiminnan tuotantojohtajat             | 17                      |
| Kuorma-auton ja erikoisajoneuvojen kuljettajat | 12                      |
| Eristäjät                                      | 5                       |
| Betonirakentajat ja raudoittajat               | 2                       |
| Rakennusmaalarit ym.                           | 8                       |
| Kattoasentajat ja -korjaajat                   | 2                       |
| Lattianpäällystystyöntekijät                   | 2                       |

Aluetarkkuus: SUOMI | ForeAmmatti PLUS

## Uusi suunnitelma: Kokki-Asiakas, Testi

Tee asiakassuunnitelma täyttämällä alla olevat tekstikentät. Näet asiakkaan ajantasaiset osaamistiedot ja Kykyviisari-koosteen myös tällä sivulla.

### Tavoitteet \*

Kirjoita tavoitteista.

### Suunnitellut toimenpiteet \*

Kirjoita suunnitelluista toimenpiteistä ja ehdota palveluntuottajia.

Tallenna asiakkaalle Kokki-Asiakas, Testi

Täytä ensin vähintään pakolliset kentät \*

HUOM!  
NÄKYVÄ ASIAKKAALLA

ForeAmmatti

# Miten hyödyntää / tehostaa asiakastyötä?

- Asiakaspolun seuranta
- Palveluiden vaikuttavuus
- Osallistaminen: oppimisalusta, oma arvioinnit
- Muut palvelut esim. ajanvaraus, palvelu-esittelyt
- Jatkuva ohjaava tuki
- Tehdään asiantuntijoiden työ näkyväksi

Valittu suodatus näyttää 3 / 7 riviä. Huom! Taulukossa näkyvät ✓-merkit ovat koko asiakkuuden ajalta.

| Nimi                 | EK | AK | PTA | SU | PÄ | PA | SI | AOT | Kesto     | Lisätty   | VM     |
|----------------------|----|----|-----|----|----|----|----|-----|-----------|-----------|--------|
| Andolin, Mikael      |    | ✓  | ✓   |    |    |    | ✓  | ✓   | 3 h 55 m  | 5.6.2019  | 3.6.20 |
| Kokki-Asiakas, Testi | ✓  | ✓  | ✓   | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓   | 17 h 30 m | 1.11.2019 | 19.5.2 |

# KUKO-VALMISTELU JATKUU, NÄMÄ TYÖSTETÄÄN VALMIIKSI SYKSYN AIKANA

- Palvelustrategia
  - Kokeilutoimiston oma työ
  - Ostopalvelujen käyttö
  - Hankkeiden hyödyntäminen kuntakokeilussa
  - Työnjako ja yhteistyö kuntien ja valtion välillä
- Palvelukartta
  - Hankkeet istutetaan myös suoraan palvelukarttaan
- Asiakkuussuunnitelma
  - Asiakkaan palvelu: mitä, miten, missä
  - Asiakaskokemuksen seuranta ja reklamaatiot

