



JÄRJESTÄMINEN MAAKUNNAN KASVUPALVELUISSA

Pekka Voutilainen

Kanta-Häme

Mitä järjestämisellä tarkoitetaan?

Järjestämisellä tarkoitetaan maakunnan vastuulle laissa ja asetuksissa asetettuja tehtäviä. Järjestäjän vastuulle kuuluvia tehtäviä ovat:

- Selvittää järjestämisvastuulleen kuuluviin tehtäviin ja palveluihin liittyvät toimintaympäristöä koskevat asiat ja alueen eri toimijoiden ja asukkaiden tarpeet
- Asettaa tehtävien ja palveluiden järjestämistä ohjaavat tavoitteet
- Hallita palveluiden kysyntää ja kustannuksia tekemällä tarvittavat priorisointilinjaukset
- Määrittellä järjestettävien tehtävien ja palveluiden sekä myönnettävien etuisuuksien, avustusten ja rahoitusten sisällöt ja laadun sekä niitä koskevat hyväksymis- ja myöntämiskriteerit
- Asettaa järjestettävien tehtävien käsittelyaikoja ja palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta koskevat määräajat
- Vastata integraation toteutumisesta määrittelemällä tehtäviin ja palveluihin liittyvät palvelu- ja hoitoketjut sekä niihin sisältyvät eri toimijoiden roolit ja vastuut
- Päättää järjestettävien tehtävien ja palveluiden tuottamistavat (suoran valinta, asiakasseteli, ei-valinnanvapaus, kilpailutus) ja tuottajille asetettavat vaatimukset sekä tuottajille maksettavat korvaukset
- Ohjata ja valvoa tuottajia
- Seurata tavoitteiden toteutumista ja vaikutuksia
- Huolehtia järjestämistehtäviin liittyvästä kansainvälisestä, kansallisesta ja paikallisesta yhteistyöstä
- Huolehtia viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä määrittelemällä ja ohjeistamalla niiden toimeenpanosta vastaavia tuottajia

Järjestämisvastuu tarkoittaa

- Vastuuta arvioida palvelun tarve, määrä ja laatu
- Hankkia palvelut markkinoilta tai järjestää oma tuotanto
- Varmistaa että palvelut ovat kaikkien saatavilla
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Järjestää neuvonta ja ohjaus



Maakunnan järjestämisvastuu

Maakunta vastaa

1. maakunnassa on tarjolla rekryointipalveluja ja osaamisen kehittämisspalveluita;
2. maahanmuuttajan kanssa laadittavasta kotoutumissuunnitelmasta;
3. työttömän työnhakijan palvelutarpeen arvioimisesta vähintään 3 kk välein
4. työttömälle työnhakijalle järjestettävästä kuntoutus-, koulutus- tai työntekomahdollisuudesta (työllistämisvelvoite)

Maakunnan on huolehdittava:

- asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottamisesta
- palvelujen käyttöön liittyvästä neuvonnasta
- palvelutarpeen arvioinnista
- näihin liittyvästä ohjauksesta

Maakunnan viranomaistehtävät

Maakunnan **tulee itse hoitaa**

- henkilöasiakkaan oikeuksiin, velvollisuuksiin ja toimeentuloon liittyvät ratkaisut
- tuen myöntäminen yrityksille, jos tuen määrä ylittää tietyn euromääräisen tason
- tuen tai korvauksen maksatuksen keskeyttämistä, lopettamista tai takaisinperintää koskevan päätöksen tekeminen.
- Päätös työnantajalle tai yritykselle tarjottavien rekrytointi- ja osaamispalvelujen epäämisestä
- työntekijän ja elinkeinonharjoittajan oleskelulupaan liittyvät tehtävät
- Maakunnan on hoidettava julkisena hallintotehtävänä myös Euroopan unionin rakennerahastokauden 2014–2020 ja Euroopan unionin globalisaatiorahaston varoin rahoitettuja hankkeita koskeva päätöksenteko.

Vahva järjestäjä

- Vahva järjestäjä varmistaa palveluiden asiakaslähtöisyyden
- Järjestäjä määrittää hoitoketjut ja sujuvat palveluprosessit, jotka hyväksytään järjestämissuunnitelmassa
- Järjestäjä voi asettaa viranomaisprosesseille käsittelyajat ja valvoa niiden noudattamista
- Myös palveluiden saatavuutta voidaan määrittää esim. kilometri- tai aikaperustein
- Vahvalla järjestäjällä on oikeus puuttua havaittuihin epäkohtiin sekä sanktioida ne
- **Palveluntuottajat eivät siten sanele, mitä palvelua ja milloin he asiakkaalle tarjoavat vaan määräysvalta säilyy aina järjestäjällä!**

Järjestämisen ja tuottamisen erot

Järjestäjä

- Selvittää, **millaisia tarpeita asukkailla on** ja suunnittelee sen pohjalta asiakaslähtöiset palveluketjut
- **Päittää, mitä palveluita ja etuisuuksia maakunnassa tarjotaan** sekä mitä viranomaistehtäviä maakunta tuottaa
- Määrittää, paljonko kyseisten palveluiden tuottamisesta maksetaan palveluntuottajalle (on se konsernin oma palveluntuottaja tai markkinoilla toimiva kilpailija)
- Päittää, millä ehdoilla palvelua myönnetään asiakkaille
- Määrittää palveluista perittävät asiakasmaksut
- Vastaa, että eri toimijoiden tuottamat palvelut toimivat yhteen asukkaan parhaaksi (integraatio) ja että asiakkaat ymmärtävät kokonaisuuden ja saavat tarvittaessa ohjausta toimivan palvelukokonaisuuden muodostamiseksi
- Päittää tuotannon linjauksista siltä osin, että tuottaako maakunta ne itse, ovatko ne ns. asiakassetelipalveluita, henkilökohtaisella budjetilla vai kuuluvatko ne asiakkaiden suoran valinnan piiriin
- Päittää, millä kriteereillä tuottajat voivat palvelua tuottaa sekä asettaa laatuvaatimukset
- Valvoo palveluntuottajia laadun toteutumista
- Laatii järjestämissuunnitelman, jonka hyväksyy maakuntavaltuusto

Tuottaja = maakunnan palvelutuotanto tai markkinoilla kilpaileva tah

- Tuottaa palveluita asiakkaille järjestäjän päättämällä ehdoilla
- Päittää järjestäjän asettamien ehtojen pohjalta itsenäisesti, miten tai missä toimipisteissä palvelut toimivat
- Laatii oman liiketoimintasuunnitelmansa
- Päittää omasta henkilökunnastaan ja sen laajuudesta oman liiketoimintasuunnitelmansa mukaisesti
- Varmistaa, että järjestäjän määrittelemät ehdot täyttyvät esimerkiksi henkilöstön koulutusvaateiden osalta
- Saa tuottamisesta järjestäjän määrittelemän korvauksen
- Vastaa siitä, että järjestäjän asettama integraatio eri palveluiden välillä toimii ja tulee noudatetuksi
- Ei voi valita asiakkaitaan
- Vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta

Järjestämisen ja tuottamisen ero

POLITIikka

Järjestäminen

- Tarpeiden selvittäminen
- Tavoitteiden asettaminen
- Rahojen kohdentaminen
- Palveluiden, etuisuuksien ja viranomaistehtävien määrittely
- Myöntämiskriteereiden määrittely

- Asiaksmaksujen määrittely
- Asiakas- ja palveluohjauksesta sekä integroinnista huolehtiminen
- Tuotannon linjauksista päättäminen
- Tuottajien kriteereistä päättäminen
- Valvontasuunnitelman vahvistaminen¹¹¹¹

**VAIKUTTAMIS-
TOIMIELIMET**

Asiakkuuk-
sien hallinta

Asiakas-
ohjaus

Palvelu
tarpeen
arvio

Palvelu-
päättös

Tuottajien
hyväksyntä

Korvaukset
tuottajille

Tuottajien
valvonta

**ASUKAS-
DEMOKRATIA**

Tuottaa palveluja järjestäjän määrittelemien sisältöjen ja laatuvaatimusten mukaisesti

Suoran valinnan palvelut

- Yksityiset tuottajat
- Julkiset tuottajat

Tuottaminen

Asiakassetelipalvelut

- Yksityiset tuottajat
- Julkiset tuottajat

Ei-valinnan vapauden piirissä olevat palvelut

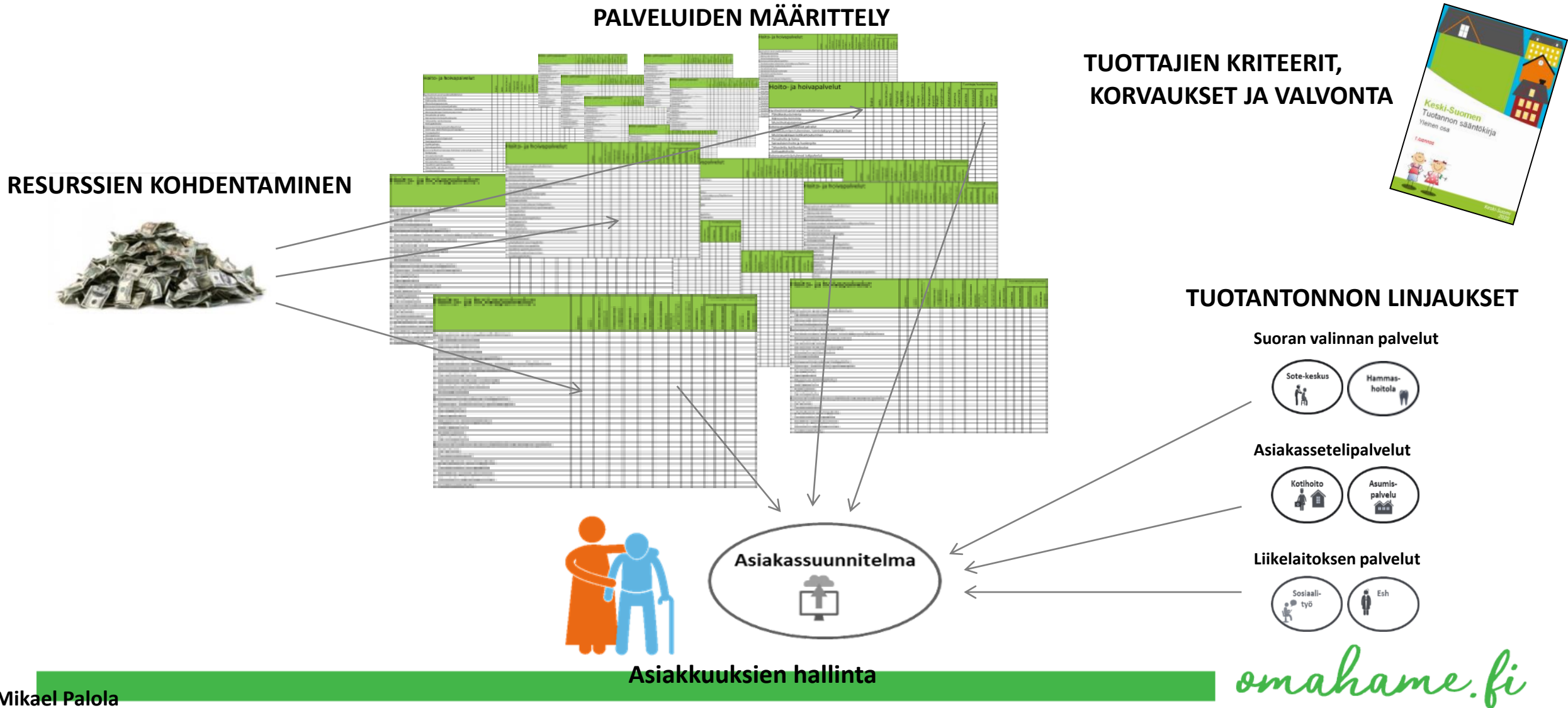
- Julkiset tuottajat
- Yksityiset tuottajat julkisen tuottajan alihankkijana

- Päättää omista toimitiloistaan
- Päättää henkilöstöstään
- Päättää tukipalveluistaan

**ASIAKAS-
RAADIT YMS.**

Henkilöstön johtaminen järjestäjän näkökulmasta

Asiakkuuksien hallinnassa



Maakunta olemme  ME