

Työtapasopimus

Sopimuskausi 1.9.2024-31.12.2026

Työtapasopimuksen sisältö

- **Työtapasopimus**
- **Tavoitteet sopimuskaudella**
- **Roolikohtaiset vastuut sopimuskaudella**
 - Projektiorganisaation roolit
 - Toimittajien roolit
 - Sopimuskumppaneiden roolit
 - Yhteyshenkilöt
 - Perehdytys- ja viestintävastaavat
 - Pääkäyttäjät
 - Sisällöntuottajat
- **Sopimuskumppaneiden tehtävät vastuineen**
 - Yhteistyö ja työtavat
 - Tekninen kehitys, ylläpito ja käyttäjähallinta
 - Sisällöntuotanto ja sisällöt
 - Viestintä ja perehdytys
 - Henkilötietojen käsittely
- **Sopimuksen seuranta**
 - Sopimusrikkeet

Työtapasopimus

- Tämä sopimus täydentää Työvoimaviranomaisten välillä solmittua sopimusta Työllisyyspalveluiden Palvelumanuaalin käyttöoikeuksien myöntämisestä sekä jatkokehitysvaiheen työn- ja kustannustenjaosta.
- Tässä sopimuksessa sovitaan Työvoimaviranomaisten keskinäisestä yhteistyöstä, työtavoista, tehtävistä ja vastuista. Lisäksi työtapasopimuksessa kuvataan sopimuskauden aikaiset projektiin liittyvät roolit sekä sopimuksen seurannan ja ohjauksen kanavat.
- Työtapasopimus astuu voimaan 1.9.2024 alkaen. Allekirjoittamalla pääsopimuksen, Työvoimaviranomaiset hyväksyvät tämän työtapasopimuksen käytännöt.
- Työtapasopimuksen ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti Sopimuskumppanien nimeämässä Työryhmässä ja siihen tehtävät muutokset tuodaan Ohjausryhmän hyväksyttäväksi.
- Tässä Työtapasopimuksessa kuvatut roolit, tehtävät ja vastuut on kuvattu 3/2024 tilanteen ja tiedon mukaisesti. Työtapasopimusta päivitetään yhdessä Sopimuskumppaneiden kanssa tilanteen muuttuessa.

PALVELUMANUAALI TAVOITTEET 2024-2026



PALVELUOHJAUS

Palvelumanuaali tehostaa palveluohjausta. Asiakas osallistuu oman palvelupolkunsa suunnitteluun. Polut ovat tarkoituksenmukaisia ja oikea-aikaisia.



PALVELUHANKINNAT

Palvelumanuaali tukee palveluiden suunnittelua hankintaa ja tuotantoa. Hankittujen palveluiden yhdenmukainen käyttö helpottuu.



TIETOVARANNOT

Palveluiden tietoja voidaan yhdistää muiden varantojen tietojen kanssa ja käyttää ristiin eri palveluiden välillä rajapintojen ansiosta.



VAIKUTTAVUUS

Palveluita voidaan kohdentaa paremmin ja vaikuttavuutta seurata asiakasohjauksesta saataviin tietoihin peilaten.



TYÖNANTAJAT

Palveluvalikoimaa voidaan peilata työelämän tarpeisiin. Myös työnantajille suunnatut olennaiset palvelut löytyvät yhdestä paikasta.

PALVELUMANUAALI ASIAKASTYÖN TUKI 2024-2026



OIKEA-AIKAISUUS

Kattava ja ajantasainen palveluvalikoima monenlaisiin elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin. Valikoiman rajaus tukee oikea-aikaista ohjausta.



AJANTASAISUUS

Kattavat ja ajantasaiset työ- ja prosessiohjeet tukevat asiakkaiden ohjausta. Ohjaus- ja kirjauskäytännöt ovat laadukkaita ja yhdenmukaisia.



YKSI "LUUKKU"

Palvelumanuaali linkittää asiakasohjauksen kannalta merkittävät alustat, ohjeet, sivustot ja muut työvälineet yhteen. Asiakastyö on sujuvaa ja tehokasta.



TIETOPOHJAISSUUS

Palveluohjauksessa voidaan hyödyntää palveluiden vaikuttavuustietoa ja tehdä tietoperustaisia ohjauksia ja päätöksiä.



TOIMIJUUS

Asiakaslähtöisyys. Henkilö- ja työnantaja-asiakkaat pääsevät osaksi oman palvelupolkunsa suunnittelua ja pystyvät itsenäisesti selaamaan alueen palvelutarjontaa palvelutarvepohjaisesti.

Käyttäjärühmät

Työnantaja-asiakkaat

Henkilöstö

Sopimuskumppaneiden henkilöstö käyttää Palvelumanuaalia asiakasohjauksen tukena.

Palvelumanuaalista löytyy asiakkaiden elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin sopivia palveluita ja niihin liittyviä viranomaisen työ- ja prosessiohjeita.

Palvelumanuaali helpottaa ja keventää arjen työtä.

Työnhakija-asiakkaat

Työnhakija-asiakkaat löytävät Palvelumanuaalista elämäntilanteeseensa ja palvelutarpeeseensa sopivia palveluita.

Henkilö-asiakkaan toimijuus vahvistuu, kun hän pääsee osaksi oman palvelupolkunsa suunnittelua.

Palveluihin liittyvä vuoropuhelu asiakkaan ja asiantuntijan välillä helpottuu, kun molemmilla on samat palveluihin liittyvät tiedot käytössään.

Palveluntuottajat

Palveluntuottajat tuottavat organisaatiokohtaisesti palveluihin liittyvät sisällöt Palvelumanuaaliin.

Palvelumanuaalin kautta palveluntuottajat tulevat osaksi Uudenmaan laajuista palveluiden tuottamisen ja palveluihin liittyvän yhteistyön verkostoa.

Palvelumanuaali tuo näkyväksi palveluntuottajien monipuolista työllistymistä edistävää ja työkykyä tukevaa palvelutarjontaa.

Työnantaja-asiakkaiden rooli Palvelumanuaalin käyttäjänä kasvaa 1.1.2025 alkaen ja tavoitteena on, että Palvelumanuaali tukee työnantaja-asiakkaiden tarpeita.

Työnantajat voivat löytää Palvelumanuaalista tilanteisiinsa sopivia palveluita, jotka tukevat mm. muutos- ja rekrytointitilanteissa ja työntekijöiden työkyvyn ylläpidossa.

Työnantajanäkymän tarpeet määritellään myöhemmin.

Roolikohtaiset vastuut sopimuskaudella

Vastuiden jakautuminen sopimuskaudella

Projektin, viestinnän ja koulutuksen kokonaiskoordinaatio, ratkaisun tekninen kehitys ja ylläpito, tarpeiden määrittely, priorisointi ja sopimushallinta

Projektiorganisaatio

- Projektiorganisaatio koostuu projektipäällikköstä, ICT-erityisasiantuntijastasta ja viestintä- ja perehdytysvastaavasta.
- Projektiorganisaation tukena ovat Helsingin kaupungin Strategiaosaston kehittämisen tuki-tiimi, datatieteilijät sekä oikeuspalveluiden juristit.
- Projektiorganisaation vastuulla on projektin kokonaiskoordinaatio ja ohjaus. Lisäksi se vastaa palvelun ja tuotteen laadun, arvon, vision ja tavoitteiden määrittelystä.
- Projektiorganisaatio vastaa ulkoa hankitun teknisen resurssin työnjohdosta ja varmistaa järjestelmän toimivuuden sekä kehitysjonon priorisoinnin suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.
- Lisäksi projektiorganisaatio tukee kaikkia käyttäjiä järjestelmän käytössä ja vastaa järjestelmätasoisesta viestinnästä kaikille käyttäjäryhmille.

Kehittäjät ja UI/UX-suunnittelija

- Projektiin on hankittu Citrus Solutions Oy:ltä kolme Drupal-kehittäjää sekä Vincit Oyj:ltä käyttöliittymä-suunnittelusta ja palvelumuotoilusta vastaava UI/UX-suunnittelija.
- Ohjelmistokehittäjät vastaavat arkkitehtuurin ja toteutuksen suunnittelusta, front- ja back-end kehityksestä sekä ulkoasun suunnittelua tukevista toimista
- UI/UX-suunnittelija vastaa sivuston rakenteen ja elementtien suunnittelu ja niiden mallintamisesta, minkä lisäksi hän vastaa käyttäjätestauksen suunnittelusta ja palvelumuotoilusta.

Yhteistyö, sopimuksen seuranta, alueellinen tuki ja tarpeet

Sopimuskumppanit

- Sopimuskumppaneita ovat Työllisyyspalveluiden Palvelumanuaalin yhteistyöhön – ja jatkokehitykseen liittyvän sopimuksen allekirjoittaneet tahot. Allekirjoittaneita tahoja ovat kunkin työvoimaviranomaisen vastuukunnat.
- Kukin sopimuskumppani nimeää vähintään kaksi (2) yhteyshenkilöä projektin yhteyshenkilöiksi
- Sopimuskumppaneiden tehtävät jakautuvat sekä sopimuskumppaneiden välisiin vastuisiin että alueellisiin vastuisiin
- Sopimuskumppaneiden vastuut liittyvät sekä sopimuskumppaneiden väliseen yhteistyöhön, käyttäjähallintaan, sisältöihin ja niiden ylläpitoon, että palveluntuottajien kanssa tehtävään yhteistyöhön, aluekohtaiseen viestintään ja perehdytykseen
- Sopimuskumppanit ovat yhteisrekisterinpitäjiä

Sisällöt, käyttäjähallinta, palveluntuottajayhteistyö

Sisällöntuottajat

- Sisällöntuottajat ovat kuntien henkilöstöä, jotka vastaavat Palvelumanuaaliin lisättyjen palvelukuvausten liitteeksi tulevista asiantuntijan työ- ja prosessiohjeista.
- Sisällöntuottajien roolit jakautuvat pääkäyttäjien ja muokkaajien tehtäviin.
- Jokainen Sopimuskumppani on velvollinen varmistamaan, että sisällöntuottajia on resursoitu riittävästi suhteessa vastuulla olevien palveluiden määrään ja julkaisuputken kestoon.

Palveluntuottajat

- Palveluntuottajat ovat Sopimuksen ulkopuolisia tahoja, joiden vastuulla on tuottaa Palvelumanuaaliin palveluidensa peruskuvaukset
- Palveluntuottaja nimeää vähintään yhden (1) pääkäyttäjän
- Palveluntuottajien roolit jakautuvat pääkäyttäjien ja muokkaajien tehtäviin

Projektiorganisaation roolit

Projektipäällikkö

- Projektipäällikkö on Palvelumanuaalin tuoteomistaja ja vastaa projektin strategisen tason tavoiteasetannasta, tulevaisuuden visiosta sekä pitkän tähtäimen kuvasta ja linjauksista yhdessä ohjausryhmän kanssa
- Projektipäällikön vastuulle kuuluu lisäksi:
 - Projektin kokonaiskoordinaatio ja ohjaus
 - Projektin kustannusten seuranta ja Sopimuskumppaneiden välinen laskutus
 - Projektin seuranta ja raportointi eri sidosryhmille
 - Tiekartan ja tavoiteaikataulun asetanta, seuranta ja kokonaiskoordinaatio
 - Toimintaympäristön seuraaminen ja projektiin liittyvä edunvalvonta
 - Onnistumisen ja tulosten hyödyntämisen varmistaminen
 - Yhteistyö- ja toimittajasopimusten valmistelu, neuvottelu ja seuranta
 - Sisällöntuoton ja suunnittelun resurssin strateginen ohjaus
 - Resurssitarpeiden arviointi ja hankintavalmistelut
 - Projektin riskien seuranta ja hallinta
- Projektipäällikkö vastaa projektin sidosryhmäyhteistyön kokonaisuudesta ja on ulkoisten sidosryhmäverkostojen ensisijainen kontakti projektihallintoon liittyen (tuotteen edustaminen)

ICT-erityisasiantuntija

- ICT-erityisasiantuntija on Palvelumanuaalin tekninen tuoteomistaja ja vastaa kehitystyön kokonaiskoordinaatiosta, seurannasta, teknisen tiekartan ylläpidosta ja järjestelmän toimivuuden varmistamisesta
- ICT-erityisasiantuntija toimii projektin teknisen resurssin työnjohtona
- Lisäksi ICT-erityisasiantuntijan vastuulle kuuluu:
 - Kehitystyön edunvalvonta eri tason verkostoissa
 - Toimittajien kustannusten seuranta ja laskutus
 - Projektin teknisen dokumentaation ylläpito ja raportointi
 - Teknisten tarpeiden määrittely ja priorisoinnit (mm. työjonon hallinta)
 - Käyttäjätuki (tekninen tuki)
 - Käyttäjätarpeiden selvittäminen ja määrittely (sis. käyttäjätestauksen, palvelumuotoilun ja käyttäjämäärityksen koordinointi)
 - Ratkaisun riittävän tietosuojan ja –turvan varmistaminen
 - Saavutettavuuden seuranta ja dokumentaatio
 - Järjestelmäkehityksen riskien seuranta ja hallinta
- ICT-erityisasiantuntija on teknisen toteutuksen ensisijainen kontakti ja edustaja

Viestintä- ja perehdytysvastaava

- Viestintä- ja perehdytysvastaava vastaa viestinnän, perehdyttämisen ja koulutusten kokonaiskoordinaatiosta sekä tähän liittyvistä materiaaleista
- Lisäksi viestintä- ja perehdytysvastaavalle kuuluu:
 - Kaikkia rekisteröityjä käyttäjiä koskeva yhteinen suomenkielinen järjestelmätason perehdytys
 - Uusien palveluntuottajien ensivaiheen perehdytys
 - Kaikkia rekisteröityjä käyttäjiä koskeva yhteinen suomenkielinen järjestelmätason viestintä
 - Sopimuskumppaneiden uudelleenperehdytys merkittävässä muutostilanteissa (ei koske Sopimuskumppaneiden sisäisiä organisaatiomuutoksia pl. liikkeenluovutus 1.1.2025).
 - Koulutus-, perehdytys- ja ohjemateriaalien valmistelu Sopimuskumppaneiden käyttöön
 - Viestintäsuunnitelman ylläpito
 - Viestintämateriaalien valmistelu Sopimuskumppaneiden käyttöön
 - Tilastot ja niihin liittyvä raportointi (webanalytiikka, uutiskirjeet, käyttäjäkyselyt, palautteet)
 - Koulutusten yhteydessä esiinnoisseuron käyttäjätarpeiden seuranta ja niistä raportointi
 - Sisällön laadunseuranta esiinnoisseuron käyttäjäpalautteiden pohjalta
 - Käyttäjätuki (sisällön laatu, käyttäjätunnukset)
 - Myöhemmin järjestelmän ja muiden sisältöjen käännöstyön selvitys ja seuranta

Toimittajien roolit

Full stack-kehittäjä / IT-arkkitehti

- IT-arkkitehti, full stack-kehittäjä toimii projektissa scrum masterina ja vastaa:
 - Arkkitehtuurin ja toteutuksen suunnittelusta kehitysjonon avulla
 - Full stack kehittämisestä ja muiden kehittäjien tukemisesta
 - Refinementista ja kehitysjonon realistisuuden tarkastelusta
 - Teknisen dokumentaation päivittämisestä tarvittaessa
- Lisäksi hänellä on vetovastuu kehittämisen sprinttikokouksissa

Full stack/ Back end-kehittäjä

- Full stack / Back end-kehittäjä vastaa sekä back end-kehittämisestä että tukee front end ohjelmistokehityksessä.
- Lisäksi Full stack / Back end-kehittäjän tehtävään kuuluu:
 - Suunnittelutyö yhdessä tiimin kanssa
 - Tuotannossa havaittujen vikatilanteiden tunnistaminen/korjaaminen

Front end-kehittäjä

- Front end-kehittäjä vastaa front-end-kehittämisestä ja ulkoasun suunnittelua tukevista toimista
- Lisäksi hän toimii teknisenä tukena käyttöliittymäsuunnittelijalle ja ideoi käyttöliittymää yhdessä tämän kanssa

UI/UX-suunnittelija/ palvelumuotoilija

- UI/UX-suunnittelija ja palvelumuotoilija vastaa sivuston käyttöliittymän ja ulkoasun suunnittelusta sekä ohjelmistokehitystä tukevasta palvelumuotoilusta.
- Lisäksi UI/UX-suunnittelijan ja palvelumuotoilijan tehtäviin kuuluu:
 - Sivuston rakenteen suunnittelu ja rautalankamallien laatiminen
 - Elementtien suunnittelu, layoutit ja prototyypit
 - Suunnitelmiin liittyvä dokumentointi
 - Käyttäjätestauksen suunnittelu, raportointi ja palvelumuotoilu
 - Käyttäjätestaus

Sopimuskumppaneiden roolit

Yhteyshenkilö (ohjausryhmä)

- Kukin Sopimuskumppani nimeää ohjausryhmään yhden (1) jäsenen. Mikäli Sopimuskumppanin nimeämä ohjausryhmän jäsen on estynyt osallistumaan, tulee Sopimuskumppanin varmistaa tälle sijainen.
- Sopimuskauden aikana ohjausryhmän puheenjohtajavastuu on kiertävä.
- Ohjausryhmän jäsenen vastuulla on varmistaa projektiin liittyvä strategisen tason tiedonkulku ja tarvittavat resurssit alueellisesti
- Ohjausryhmän jäsenten vastuulle kuuluu:
 - Päätökset sopimuskumppaneiden välisestä strategisen tason yhteistyöstä ja alueellisten tarpeiden esiintuonti
 - Päätökset Palvelumanuaalin kehityksen strategisista tavoitteista ja pitkän aikavälin suuntaviivoista.
 - Ohjausryhmä seuraa sopimuksen toteutumista
 - Ohjausryhmä seuraa kustannuksia ja päättää niistä kustannuksista, joiden euromääräinen suuruus ja tarve ei sopimuksen solmimisen hetkellä ole ollut tiedossa
 - Myös sisältöihin ja käännöksiin liittyvät linjaukset, rajaukset ja vastuut hyväksytään viime kädessä Ohjausryhmässä.
- Ohjausryhmä päättää uuden mahdollisen Sopimuskumppanin mukaantulosta
- Mikäli Työryhmä ei pääse yhteisymmärrykseen linjauksissaan ja yhteistyössä, ratkotaan nämä tilanteet Ohjausryhmän toimesta
- Yhteyshenkilöt ovat tiedonsiirtovastuussa mahdollisissa henkilövaihdos- tai sijaisuustilanteissa

Yhteyshenkilö (Työryhmä)

- Kukin sopimuskumppani nimeää työryhmään vähintään yhden (1) varsinainen jäsen ja tämän varajäsenen. Mikäli varsinainen jäsen on estynyt osallistumasta, tulee varajäsenen osallistua työryhmän työskentelyyn. Sopimuskumppani voi halutessaan nimetä useamman jäsenen työryhmään.
- Työryhmän jäsenten vastuulle kuuluu:
 - Sopimuksen operatiivisen tason tavoitteiden seuranta, yhteistyö ja näihin liittyvä yhteydenpito
 - Palvelumanuaaliin tuotavien palveluiden rajauksesta ja sisältöjen laadusta yhdessä linjaaminen
 - Sisällön rajaukseen ja linjauksiin liittyvien työpajojen fasilitointi ja yhteenveto (kiertävä vastuu)
 - Alueellinen sisällöntuoton, viestinnän ja perehdytysprosessien mallintaminen, seuranta ja koordinointi
 - Alueellisen palveluntuottajayhteistyön rakenteiden seuranta ja varmistaminen
 - Palvelulinjauksien noudattamisen ja sisällön laadun seuraaminen (ml. omat ja vastuupalvelut)
 - Alueellisten tarpeiden oikea-aikainen esiintuonti kehityksen ja ohjausryhmän päätöksenteon tueksi
 - Aluekohtainen raportointi projektille (mm. käyttäjätarpeet, toimintamallit, resurssit, nykytila)
- Työryhmän yhteyshenkilöt tukevat alueellisesti kaikkia käyttäjiä Palvelumanuaalin käytössä
- Lisäksi työryhmän jäsenet koordinoivat käännöstyön ja siihen liittyvän alueellisen vastuun
- Yhteyshenkilöt ovat tiedonsiirtovastuussa mahdollisissa henkilövaihdos- tai sijaisuustilanteissa

Viestintä- ja perehdytysvastaava

- Kukin sopimuskumppani nimeää vähintään kaksi (2) henkilöä viestinnän ja perehdyttämisen alueellisiin vastuisiin. Nämä henkilöt voivat olla samat, kuin työryhmään nimetyt yhteyshenkilöt.
- Viestintä- ja perehdytysvastaavien vastuulle kuuluu:
 - Alueellisen perehdyttämisen ja osaamisen ylläpidon varmistaminen uusien ja Palvelumanuaalia jo käyttävän henkilöstön osalta
 - Alueellisten ongelmatilanteiden raportointi
 - Alueellinen Palvelumanuaaliin liittyvä viestintä ml. ylläpidon viestien välitys organisaatiokohtaisesti
 - Alueellinen palveluntuottajien osaamisen ylläpito
 - Alueellinen palvelutarjontaan ja sisällöntuottoon liittyvän palveluntuottajien tuen varmistaminen
 - Alueellinen henkilö- ja yritysasiakkaille suunnatun viestinnän ja käytön tuen toteutus
- Lisäksi viestintä- ja perehdytysvastaavat vastaavat henkilöstön muutostilanteissa alueellisesti osaamisen ja tiedon siirtymisestä uudelle henkilöstölle.

Sisällöntuoton roolit

Pääkäyttäjä (kunta)

- Jokainen Sopimuskumppani nimeää vähintään kaksi (2) pääkäyttäjää
- Palvelumanuaaliin liittyvä alueellinen käyttäjätuki
- Alueellinen käyttäjähallinta (uudet käyttäjätilit, käyttäjäroolien hallinta, poistuvat käyttäjätilit)
- Vastuupäivittäjätietojen seuraaminen ja vastuuhenkilöiden palvelukohtainen määrittäminen
- Myöhemmin alueellinen / organisaatiokohtainen toimipistehallinta

Sisällöntuottaja (kunnat)

- Jokainen Sopimuskumppani nimeää vähintään kaksi (2) sisällöntuottajaa, jotka voivat olla myös pääkäyttäjä-roolissa sekä Työryhmään nimettyjä yhteyshenkilöitä.
- Sisällöntuottajien määrän ylärajaa ei ole määriteltä, mutta jokaisen Sopimuskumppanin tulee varmistaa, ettei sisällöille määriteltä julkaisuputken pituus (max. 2-3 viikkoa) vaarannu.
- Työvoimaviranomaisten sisällöntuottajien vastuulle kuuluu:
 - Vastuu sisällöntuotannosta niiden palveluiden osalta, jotka ovat Sopimuskumppanin päivitys- ja ylläpitovastuulla
 - Palveluiden vastuupäivittäjä-rooli järjestelmässä
 - Palveluiden työ- ja prosessiohjeiden laatiminen, palveluiden tarkastus ja julkaiseminen
 - Osallistuminen yhteisiin työpajoihin, työkäytänteistä sopimiseen ja prosessien suunnitteluun
 - Palveluun liittyvä yhteydenpito ja tuki palvelun vastuupäivittäjäparina toimivaan palveluntuottajan vastuuhenkilöön

Pääkäyttäjä (palveluntuottaja)

- Jokainen organisaatio nimeää vähintään yhden (1) pääkäyttäjän
- Palvelumanuaaliin liittyvä organisaatiokohtainen käyttäjätuki
- Organisaatiokohtainen käyttäjähallinta (uudet käyttäjätilit, käyttäjäroolien hallinta, poistuvat käyttäjätilit)
- Vastuupäivittäjätietojen seuraaminen ja vastuuhenkilöiden palvelukohtainen määrittäminen
- Myöhemmin organisaatiokohtainen toimipistehallinta

Sisällöntuottaja (palveluntuottaja)

- Jokainen organisaatio nimeää vähintään yhden (1) sisällöntuottajan, jotka voivat olla myös pääkäyttäjä-roolissa
- Sisällöntuottajien määrän ylärajaa ei ole määriteltä
- Palveluntuottajan sisällöntuottajien vastuulle kuuluu:
 - Vastuu sisällöntuotannosta oman organisaation palveluiden osalta
 - Vastuu ylläpitää ja päivittää ajankohtaiset tiedot Palvelumanuaaliin ja seurata palveluun liittyviä mahdollisia muutoksia
 - Palveluiden vastuupäivittäjä-rooli järjestelmässä
 - Vastuupalveluun liittyvä yhteistyö palvelun vastuukunnan kanssa

Sopimuskumppaneiden tehtävät vastuineen

Sopimuskumppaneiden tehtävät

1

**Yhteistyöhön
liittyvät tehtävät
ja vastuut**

2

**Tekniseen
kehitykseen ja
käyttäjähallintaan
liittyvät tehtävät ja
vastuut**

3

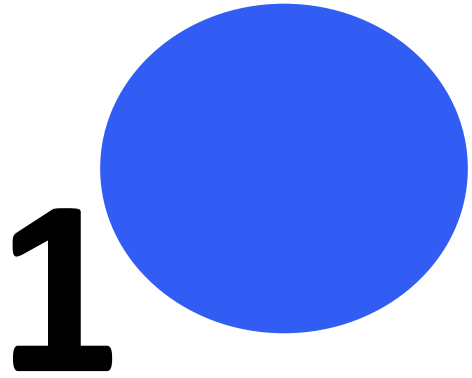
**Sisällön ylläpito ja
sisältöihin liittyvät
tehtävät ja vastuut**

4

**Viestintään ja
perehdytykseen
liittyvät tehtävät ja
vastuut**

5

**Henkilötietojen
käsittelyyn liittyvät
tehtävät ja vastuut**



Yhteistyöhön liittyvät tehtävät ja vastuut

Ohjausryhmä vastaa Sopimuskumppanien välisestä strategisen tason yhteistyöstä ja siihen liittyvästä yhteydenpidosta. Sopimuksen toteutumisen operatiivisen tason yhteistyöstä ja siihen liittyvästä yhteydenpidosta vastaa puolestaan Sopimuskumppaneiden nimeämä työryhmä.

Sekä ohjaus- että työryhmän jäsenet vastaavat alueellisesta tiedonkulusta, alueellisten tarpeiden oikea-aikaisesta esiintuonnista, ratkaisun ja toimenpiteiden alueellisesta jalkauttamisesta, niiden seurannasta ja niitä varten tarvittavista riittävästä resursseista. Lisäksi Sopimuskumppanit osallistuvat sisältöihin liittyvien linjausten ja rajausten muodostamiseen ja osallistavat alueellisesti käyttäjiä testaukseen, jotta Palvelumanuaali vastaa kaikkien Sopimuskumppanien tarpeisiin.

Jokaisen Sopimuskumppanin tulee nimetä työryhmään vähintään yksi varsinainen jäsen ja tämän varajäsen. Mikäli varsinainen jäsen on estynyt osallistumasta, tulee varajäsenen osallistua työryhmän työskentelyyn. Lisäksi jokainen Sopimuskumppani nimeää yhden jäsenen Ohjausryhmään ja on velvollinen järjestämään sijaisen mahdollisen poissaolon ajaksi.

Työ- ja ohjausryhmän jäsenyyteen kuuluu velvollisuus siirtää tieto seuraajalle mahdollisissa sijaisuus- ja henkilöstövaihdostilanteissa.

Yhteistyön rakenteet ja toimintatavat on kuvattu seuraavilla dioilla.

Työryhmän toimintatavat ja tehtävät

MIKÄ?

Työllisyyspalveluiden
Palvelumanuaali-
projektin työryhmä

MILLON?

Joka neljäs keskiviikko
klo 14-16.
Työpajat joka neljäs
maanantai klo 14-16.
Muut ajankohdat
sovitaan erikseen
ja tarpeen mukaan.
Lomakausien aikana
kokoontumisia ei
järjestetä.

MITEN?

Kokoontumiset
Teamsissa.
Erikseen sovittaessa lähi-
työpajat ja –tapaamiset.

Ennakkoon
valmistautuminen ja
kommentointi. Kiertävät
työpajojen fasilitointi
vastuut ja yhteenveto
työryhmälle.

KETKÄ?

Sopimuskumppani nimeää
vähintään yhden (1)
varsinaisen jäsenen ja
tämän varajäsenen.
Vähintään toinen
osallistuu. Velvollisuus
tiedonsiirrolle.

MIKSI?

Työryhmä vastaa
sopimuksen operatiivisen
tason seurannasta sekä
tehtävien koordinoinnista
alueellisesti. Sen vastuulla
on myös alueellinen
tiedonkulku, käyttäjätuki
ja sisällöt sekä
Sopimuskumppanien
välinen yhteistyö.
Työryhmä valmistelee
ohjausryhmän pyyntöjen
mukaiset linjaukset ja
raportit.

Työryhmän jäsenlista

Projektiorganisaatio

- Projektipäällikkö Matleena Mascher
- ICT-erityisasiantuntija Eveliina Pohjanlahti
- Viestintä- ja perehdytysvastaava Eeva Holopainen

Helsinki

- Työryhmän jäsen Anna Airaksinen
- Työryhmän jäsen Veera Ramadan

Espoo

- Työryhmän jäsen Jenni Jyske
- Työryhmän jäsen Kimmo Niinimäki

Vantaa

- Työryhmän jäsen: Saaran seuraaja
- Työryhmän jäsen Kirsi Tuovinen

Kerava

- Työryhmän jäsen Minna Ala-Orvola
- Työryhmän jäsen Iiro Mäenpää

Raasepori

- Työryhmän jäsen Annette Ruuhonen
- Työryhmän jäsen Åsa Gottberg
- Työryhmän jäsen Anna Ingman

Ohjausryhmä

MIKÄ?

Työllisyyspalveluiden
Palvelumanaali-
projektin
ohjausryhmä

MILLON?

Kerran kvartaalissa klo
14.30-15.30.
Jatkokehityskauden
sopimusvalmisteluihin
liittyvät tapaamiset
sovitaan erikseen.

MITEN?

Kokoontumiset Helsingin
kaupungintalolla tai
osallistuminen etänä
Teamsin välityksellä.
Ennakkoon
valmistautuminen ja
kommentointi
tarvittaessa.

KETKÄ?

Sopimuskumppani nimeää
vähintään yhden (1)
jäsenen. Tarvittaessa
sijainen paikalle,
velvollisuus tiedonsiirtoon
ja mandaatti päätöksiin.

MIKSI?

Ohjausryhmä vastaa
sopimuksen strategisen
tason seurannasta,
linjauksista ja
päätöksenteosta.
Ohjausryhmä varmistaa
projektin etenemisen
tavoitteiden mukaisesti ja
tarvittavat resurssit.

Ohjausryhmän jäsenlista

Projektiorganisaatio

- Projektipäällikkö Matleena Mascher
- ICT-erityisasiantuntija Eveliina Pohjanlahti

Helsinki

- Työllisyysjohtaja Annukka Sorjonen
- Kehittämispäällikkö Ville Salo

Espoo

- Työllisyyspalveluiden päällikkö Hilla-Maaria Sipilä

Vantaa

- Työllisyyspäällikkö Marjo Nurminen
- Varajäsen palvelupäällikkö Suvi Linden

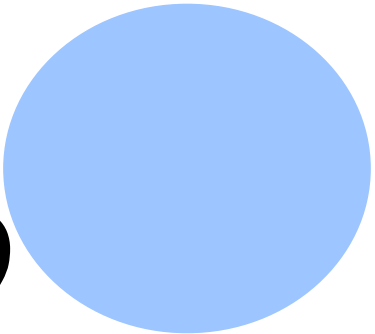
Kerava

- Työllisyysjohtaja Martti Poteri

Raasepori

- Työllisyyspalveluiden päällikkö Stefan Fri

2



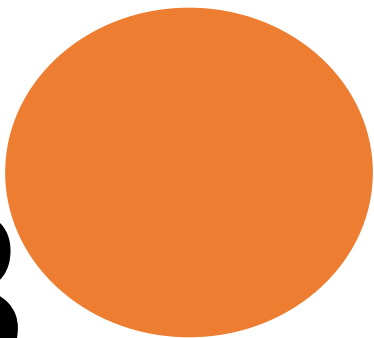
Tekniseen kehitykseen ja käyttäjähallintaan liittyvät tehtävät ja vastuut

Projektiorganisaatio koordinoi Palvelumanuaalin jatkokehitystyötä ohjelmistokehitykseen ja käyttöliittymäsuunnitteluun hankittujen palvelutoimittajien kanssa ja vie Sopimuskumppanien yhdessä tekemät Palvelumanuaalin teknistä kehitystä koskevat linjaukset ohjelmistokehittäjien tietoon varmistaen keskeisten tavoitteiden toteutumisen. Sopimuskumppaneilla on oikeus ja mahdollisuus tuoda tunnistamiaan tarpeita käsiteltäväksi kehitystyöhön.

Projektiorganisaatio vastaa teknisen ylläpidon järjestämisestä ja järjestelmän organisaatio- ja pääkäyttäjähallinnasta. Projektiorganisaatio myöntää Palvelumanuaalin käyttöoikeudet Sopimuskumppaneiden pääkäyttäjille ja organisaatiokohtaisesti ulkoisille palveluntuottajille. Sopimuskumppanit vastaavat oman organisaation käyttäjähallinnasta ja alueellisesta käyttäjätuesta. Palveluntuottajat vastaavat oman organisaationsa käyttäjähallinnasta. Käyttäjähallintaan kuuluu uusien käyttäjien lisääminen, roolien määrittäminen ja lähtevien käyttäjien poistaminen. Ylläpito tukee käyttäjähallinnan ongelmatilanteissa sekä vastaa keskitetystä käyttäjätuesta.

Projektiorganisaatio vastaa käyttäjätarpeiden ja –kokemusten kartoittamisesta ja niiden huomioimisesta kehityksessä. Palvelumanuaalin jatkokehitystarpeet sopimuskauden aikana muodostuvat esimerkiksi toimintaympäristön sekä lainsäädännön muutoksista, työvoimaviranomaisten henkilöstön ja asiakkaiden käyttäjätarpeista sekä valtakunnallisten palvelualustaratkaisujen kehityksen aikatauluista ja suunnasta. Jatkokehityksen strategisia suuntaviivoja tarkastellaan Ohjausryhmässä ja operatiivisen tason kehitystarpeita yhdessä Työryhmän jäsenten kanssa.

3



Sisällön ylläpito ja sisältöihin liittyvät tehtävät ja vastuut

Sopimuskumppanien vastuulla on sekä oman alueen että yhdessä erikseen sovitun jaon mukaisten työllistymistä tukevien ja edistävien palvelujen sekä näihin liittyvien työ- ja prosessiohjeiden ajantasaisuus ja oikeellisuus.

Sopimuskumppanit vastaavat sisällöntuoton mallin toteutumisesta sekä sisältö- ja prosessikuvauksien ylläpidon, päivittämisen sekä tähän liittyvän yhteistyön koordinoinnista alueellisesti.

Sisällöntuotantoon ja -ylläpitoon osallistuvan henkilöstön ylärajaa ole määritelty, mutta jokaisen Sopimuskumppanin tulee varmistaa, että sisällöntuottoon ja ylläpitoon on nimetty vähintään kaksi (2) henkilöä. Henkilöt voivat olla samoja, kuin Sopimuskumppanien nimeämät Työryhmän yhteyshenkilöt.

Sopimuskumppanien tulee alueellisin resurssein varmistaa, ettei sisällöntuotolle määritelty julkaisuputken pituus vaarannu. Julkaisuputken tavoiteaikataulu on aiemmin julkaistujen palveluiden kohdalla 1-2 viikkoa ja uusien tai erillistä työhjeeseen liittyvää selvittelyä vaativien palveluiden kohdalla 2-3 viikkoa. Sovitusta julkaisuprosessin pituudesta venyvät julkaisut ilmoitettava palveluntuottajalle kunnan vastuupäivittäjän toimesta. Lomakausien aikana palveluntuottajia tiedotetaan (lähtökohtaisesti keskitetysti) pidemmästä käsittelyajasta.

Työvoimaviranomaisten vastuukunnat vastaavat sisällöntuotosta ja sisältöihin liittyvästä palveluntuottajayhteistyöstä koko alueensa puolesta. Vastuuta voidaan kuitenkin jakaa myös alueen sisällä.

Palveluihin liittyvien vastuiden jakautuminen

Alueellinen jako

Jokainen Sopimuskumppani vastaa niiden työllistymistä edistävien ja työkykyä tukevien palveluiden sisältö- ja prosessikuvauksien sisällöstä, ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta joiden osallistumisoikeus on sidottu Sopimuskumppanina olevan Työvoimaviranomaisen tai hyvinvointialueen kotikuntalaisuuteen. Alueet sopivat keskinäisestä vastuujaoista.

Hankintoihin pohjautuva jako

Hankintojen vastuu siirtyy monen palvelun osalta valtiolta työvoimaviranomaisille 1.1.2025 alkaen. Työvoimaviranomaiset tekevät hankintoja sekä itsenäisesti että yhdessä muiden työvoimaviranomaisten kanssa. Lisäksi kunnat hankkivat ja tuottavat palveluita itsenäisesti.

Jokainen hankkiva yksikkö vastaa hankkimiansa palveluiden sisältö- ja prosessikuvauksien sisällöstä, ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta sekä yhteistyöstä palvelusta vastaavaan palveluntuottajaan. Mikäli kyseessä on valtakunnallinen palvelu, sopii Työryhmä erikseen sisällöntuotannon tasapuolisista vastuujaoista ja käytännöistä.

Mikäli palveluhankinnassa on tehty yhteistyöstä työvoimaviranomaisten välillä, sopivat osapuolet keskinäisestä vastuujaoista erikseen.

Temaattinen jako

Jokainen Sopimuskumppani vastaa lisäksi yhteisvastuullisesti muiden Sopimuskumppanien puolesta erikseen määriteltyjen palveluiden sisältö- ja prosessikuvauksien ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta sekä niihin liittyvästä yhteistyöstä palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa.

Näiden yhteisvastuullisten palveluiden jakoperiaatteet pohjautuvat palveluntuottajien maantieteellisen sijainnin lisäksi aiemman sopimuskauden (1.1.2023-31.8.2024) mukaisiin palveluiden vastuujakoihin. Nämä vastuujaoit noudattavat temaattista jakoa, joka on pohjautunut silloisen sisällöntuottoon kiinnitetyn henkilöstön osaamiseen.

Tällä hetkellä jaettujen palveluiden tilanne tarkistetaan yhdessä työryhmän kanssa uuden sopimuskauden alkaessa ensin ajalle 1.9.2024-31.12.2024 ja uudelleen uusien Työvoimaviranomaisten rakenteiden varmistumisen yhteydessä. Sisällöntuoton vastuut viedään lopulta Ohjausryhmän hyväksyttäväksi.

Sisältöihin liittyvät linjaukset

Sopimuskumppanien yhteiset linjaukset

- Sopimuskumppanit kokoontuvat säännöllisesti keskustelemaan linjaustarpeista ja niiden sisällöistä linjaustyöpajoihin.
- Linjaustyöpajoihin osallistuu vähintään yksi (1) Sopimuskumppanin yhteyshenkilö, jonka tehtävänä on varmistaa, että alueellinen näkökulma on työpajassa edustettuna. Työpajoihin voidaan kutsua myös teemaa tuntevaa henkilöstöä ja / tai muita projektin ulkopuolisia tahoja linjausten muodostamisen tueksi.
- Linjauskeskustelut fasilitoidaan kiertävin vastuin ja keskustelusta vastuussa oleva Sopimuskumppani valmistelee työpajoihin ennakkomateriaalin ja kokoaa keskustelun muistiinpanoiksi.
- Linjauksiin liittyvät päätökset tehdään työpajassa käydyin keskustelun ja kootun tiedon pohjalta Työryhmän kokoontumisissa. Työryhmän kesken keskustellaan myös työpajoissa avoimeksi tai kesken jääneet kysymykset.
- Linjauksen muodostaminen vaatii vähintään 2/3 enemmistön. Ristiriitatilanteissa linjaukset viedään ohjausryhmän päätettäväksi Projektipäällikön johdolla.
- Projektiorganisaatio päivittää tehdyt linjaukset Palvelumanuaalissa sijaitsevaan linjausdokumentaation ja tiedottaa päivitetystä linjauksista säännöllisesti järjestelmän käyttäjiä
- Sopimuskumppanin nimeämät yhteyshenkilö on vastuussa linjausten noudattamisesta alueellisesti ja omien vastuupalveluiden osalta.
- Projektiorganisaatio seuraa linjausten kokonaisuuden toteutumista

Alueelliset linjaukset

- Sopimuskumppanin nimeämät yhteyshenkilöt työryhmälle ovat vastuussa alueellisten tarpeiden kartoittamisesta ja esiintuonnista työryhmälle
- Sopimuskumppanin tulee varmistaa tähän riittävä resurssointi ja mandaatti linjausten tekemiselle
- Jokainen sopimuskumppani järjestäytyy itsenäisesti alueellaan sopivaksi katsomillaan tavoilla linjaustarpeiden kartoittamiseen ja näkymyksen muodostamiseen (esim. työryhmät, kyselyt, sisällöntuottaja-kokoontumiset tms.)
- Sopimuskumppanit ovat vastuussa alueellisten tarpeiden tuonnista yhteiseen keskusteluun
- Tarpeet linjaukselle voivat lähteä alueellisesti, muiden Sopimuskumppanien toimesta tai projektiorganisaatiolta. Myös toimintaympäristön muutokset voivat luoda tarpeen linjausten uudelleenmäärittelylle

Nykyiset linjaukset

- Nykyiset linjaukset tulevat sekä projektille asetettujen tavoitteiden että yhdessä määriteltyjen rajausten pohjalta
- Rajausten ja linjausten tarvetta tarkastellaan säännöllisesti suhteessa palvelutarjontaan ja muuttuvaan toimintaympäristöön
- Nykyiset linjaukset löytyvät Palvelumanuaalista:
<https://uusi.palvelumanuaali.fi/palvelulinjaukset>

Sisällöntuotannon vastuuhenkilöt (tilanne 1.6.2024)

Helsinki

- Sisällöntuotantoa koordinoi:
Anna Airaksinen ja Veera Ramadan
- Pääkäyttäjiä 2 hlö
- Sisällöntuottajia 19 hlö
- Palveluiden määrä 133

Espoo

- Sisällöntuotantoa koordinoi:
Jenni Jyske ja Kimmo Niinimäki
- Pääkäyttäjiä 2 hlö
- Sisällöntuottajia 20 hlö
- Palveluiden määrä 108

Vantaa

- Sisällöntuotantoa koordinoi:
Saaran seuraaja ja Kirsi Tuovinen
- Pääkäyttäjiä 1 hlö
- Sisällöntuottajia 26 hlö
- Palveluiden määrä: 72

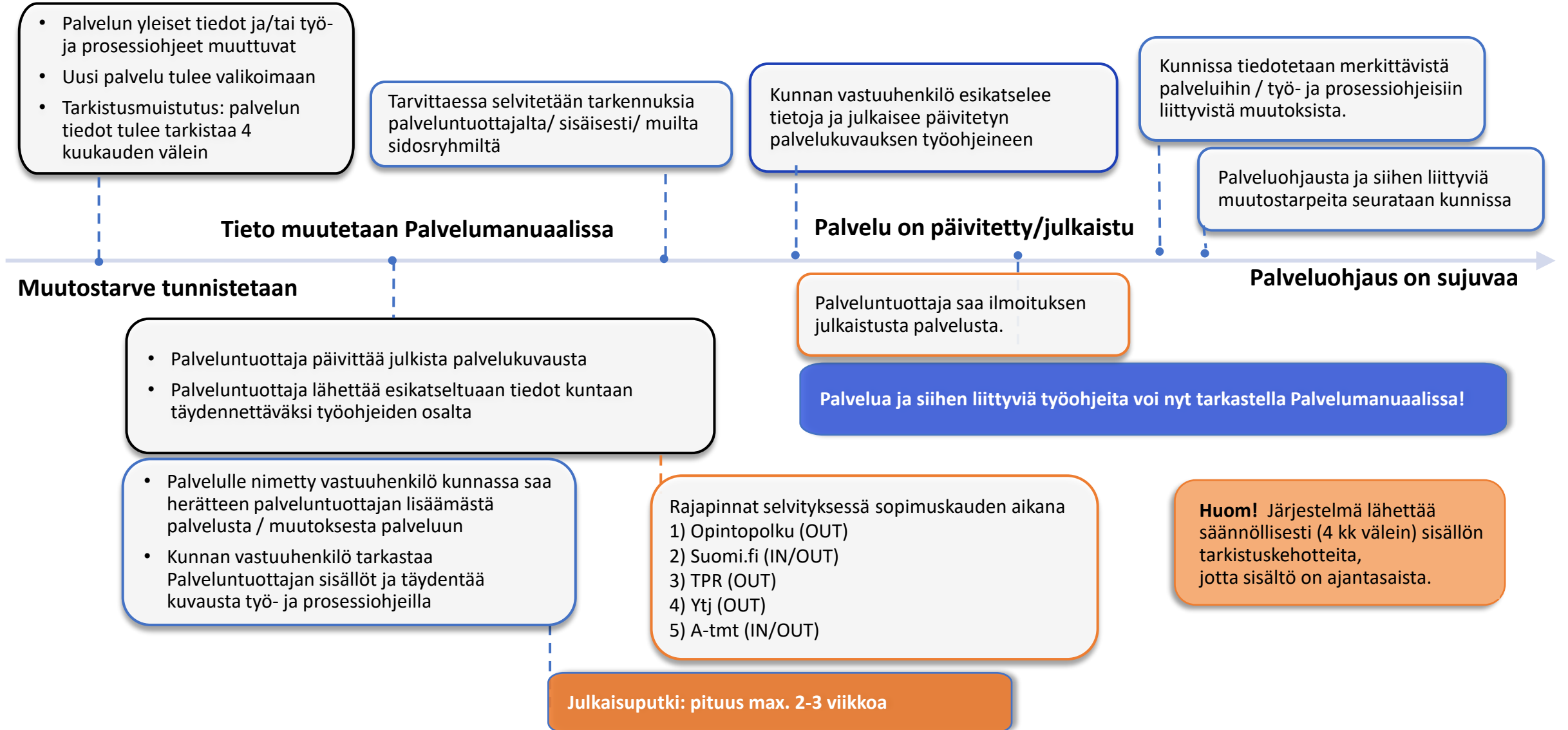
Kerava

- Sisällöntuotantoa koordinoi:
Minna Ala-Orvola ja Iiro Mäenpää
- Pääkäyttäjiä 2 hlö
- Sisällöntuottajia 10 hlö
- Palveluiden määrä 17

Raasepori

- Sisällöntuotantoa koordinoi:
Annette Ruuhonen ja Åsa Gottberg
- Pääkäyttäjiä 3 hlö
- Sisällöntuottajia 9 hlö
- Palveluiden määrä 7

Palvelumanuaalin ylläpitomalli



Palvelun julkiset tiedot

- Palvelun julkiset tiedot tuotetaan ensisijaisesti palveluntuottajan toimesta
- Kunnan vastuuhenkilöt tarkistavat ja tarvittaessa täydentävät perustietoja
- Julkiset tiedot näkyvät asiakkaille, palveluntuottajille ja työllisyyspalveluiden asiantuntijoille. Näiden tietojen katsominen ei vaadi kirjautumista
- Julkiset tiedot koostuvat palvelun perustiedoista, aika- ja paikka-tiedoista, palvelun kuvauksesta ja julkisista yhteystiedoista
- Julkisiin tietoihin voidaan lisätä myös linkkejä ja liitetiedostoja

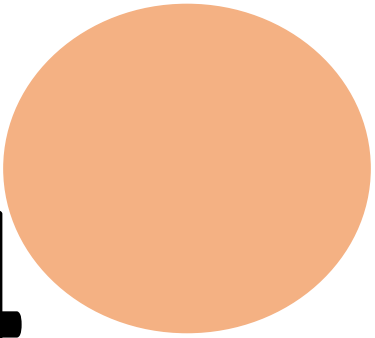
The screenshot shows a user interface for a service page. At the top, there is a navigation bar with a language selector (FI), a 'Suosikit' (Favorites) button, a search bar, and a user profile for 'Maija Mehläinen'. Below the navigation, there are buttons for 'Näytä sisäiset ohjeet' (Show internal instructions) and 'Lähetä muutospyyntö' (Send change request). The main content area features a 'PÄIVITETTY 02.12.2021' (Updated 02.12.2021) status and a 'STATUS' button. The title is 'Työpolku-valmennuspalvelu'. The description states: 'Palvelun yleiskuvaus, jossa kerrotaan lyhyesti mistä palvelussa on kyse ja kenelle sitä tarjotaan. Lectus amet. Amet tortor sed vitae, nisl. Turpis tellus porta iaculis at. Donec rutrum faucibus amet tellus senectus. Leo semper urna tristique natoque sit id enim. Risus adipiscing varius neque at.' Below this, there are three sections: 'Palvelun toteutus:' (Service implementation) with a link to 'Palvelu järjestetään lähiopetuksena', 'Kohderyhmä:' (Target group) with 'Pitkittänyt työttömyys, Kotoutumiseijan ylittänyt, Työ- ja toimintakyvyn haasteita', and 'Maksullisuus:' (Pricing) with 'Palvelun hinta 50€' and a detailed list of conditions. A 'Palvelun saavutettavuus:' (Service accessibility) section lists four points: '✓ Viittomakieli', '✓ Edellyttää pääsyä verkkoon', '✓ Palvelu selkosuomella', '✓ Mahdollisuus tulkkiin', '✓ Edellyttää verkkopankkitunnuksia', and '✓ Edellyttää lukutaitoa'. The 'Osallistuminen' (Participation) section explains that the service is primarily for unemployed job seekers and can also be used by those with a 0-hour contract. The right sidebar, titled 'Yhteystiedot' (Contact information), lists 'Helsinki', 'Espoo', and 'Vantaa' with corresponding contact details for 'Etu-nimi Sukunimi' (First name Last name) and a 'Linkit' (Links) button.

Palvelun sisäiset tiedot

- Kunnan vastuuhenkilöt täydentävät sisäiset tiedot perustietojen, lain ja käytäntöjen pohjalta
- Sisäiset tiedot näkyvät vain kuntien kirjautuneille käyttäjille
- Muutokset julkisissa tiedoissa saattavat vaikuttaa sisäisiin tietoihin
- Sisäiset tiedot toimivat asiantuntijan työ- ja prosessiohjeena ja asiakasohjauksen tukena
- Tiedot koostuvat palveluun osallistumisen edellytyksistä, ohjauksen ohjeista, velvoittavuustiedosta, merkinnöistä asiakastietojärjestelmään, lausuntoihin ja työttömyysetuuteen liittyvistä ohjeista, toimenpide- ja poikkeustilanneohjeista, tiedosta soveltuuko palvelu täydentäväksi työnhakukeskusteluksi ja arkistointiohjeesta.
- Mahdollisuus lisätä sisäisiä yhteystietoja
- Ohjeita voidaan täydentää liitteillä ja linkeillä.

The screenshot shows a web application interface for 'Työpolku-valmennuspalvelu'. At the top, there is a navigation bar with 'Näytä asiakkaan ohjeet' and 'Lähetä muutospyyntö' buttons. The main content area is titled 'Työpolku-valmennuspalvelu' and includes a 'PÄIVITETTY 02.12.2021' status indicator. Below the title, there is a section for 'Ohjaus palveluun' with a 'Tällä lomakkeella' link. The text describes the service and provides instructions for users. A 'Kuntakohtaiset ohjeet:' section lists three municipalities: Helsinki, Espoo, and Kerava, each with a plus sign icon. Below this, there is a 'Palvelun velvoittavuus' section with a paragraph of text. On the right side, there is a sidebar titled 'Arkistointiohjeet:' which lists three municipalities: Helsinki, Espoo, and Vantaa, each with a plus sign icon. The interface is clean and modern, with a light blue color scheme.

4



Viestintään ja perehdytykseen liittyvät tehtävät ja vastuut

Projektiorganisaatio vastaa kaikkia rekisteröityjä käyttäjiä koskevista yhteisestä suomenkielisistä järjestelmätason perehdytyksistä ja viestinnästä sekä Sopimuskumppaneiden uudelleenperehdytyksestä niissä tilanteissa, kun alueellisissa käyttäjäryhmissä ja – määrissä tai organisoitumisen tavoissa tapahtuu merkittäviä muutoksia (ei koske Sopimuskumppaneiden sisäisiä organisaatiomuutoksia pl. liikkeenluovutus 1.1.2025). Lisäksi projektiorganisaatio vastaa uusien Palveluntuottajien ensivaiheen perehdytyksestä.

Sopimuskumppanit vastaavat alueellisesti oman henkilöstönsä Palvelumanuaaliin liittyvästä osaamisen kehittämisestä, ylläpidosta ja käyttäjätuesta. Tähän vastuuseen kuuluu niin uusien työntekijöiden ensivaiheen perehdytys kuin kertaavat perehdytykset Palvelumanuaalia jo käyttäville. Lisäksi Sopimuskumppanit tuovat ylläpidon tietoon mahdolliset ongelmatilanteet.

Sopimuskumppanit vastaavat alueellisesta viestinnästä Palvelumanuaaliin liittyen. Sopimuskumppanit vastaavat siitä, että ylläpidolta tulleet viestit tavoittavat henkilöstön tarkoituksenmukaisella tavalla organisaatiokohtaisissa kanavissa. Sopimuskumppanit varmistavat alueellisesti Sopimuksen ulkopuolisten Palveluntuottajien osaamisen ylläpidosta ja alueelliseen palvelutarjontaan ja sisällöntuottoon liittyvästä tuesta. Lisäksi Sopimuskumppanit vastaavat alueellisesti henkilö- ja työnantaja-asiakkaille suunnatun viestinnän ja käytön tuen toteutuksesta omien prosessiensa mukaisesti.

Yhteyshenkilöiden vaihtuessa Sopimuskumppani vastaa alueellisesti osaamisen ja tiedon siirtymisestä uudelle henkilöstölle. Vastuu koskee Sopimuskumppanin nimeämiä yhteyshenkilöitä ja vastuupäivittäjiä kaikissa yhteistyörakenteissa ml. Työryhmässä ja Ohjausryhmässä.

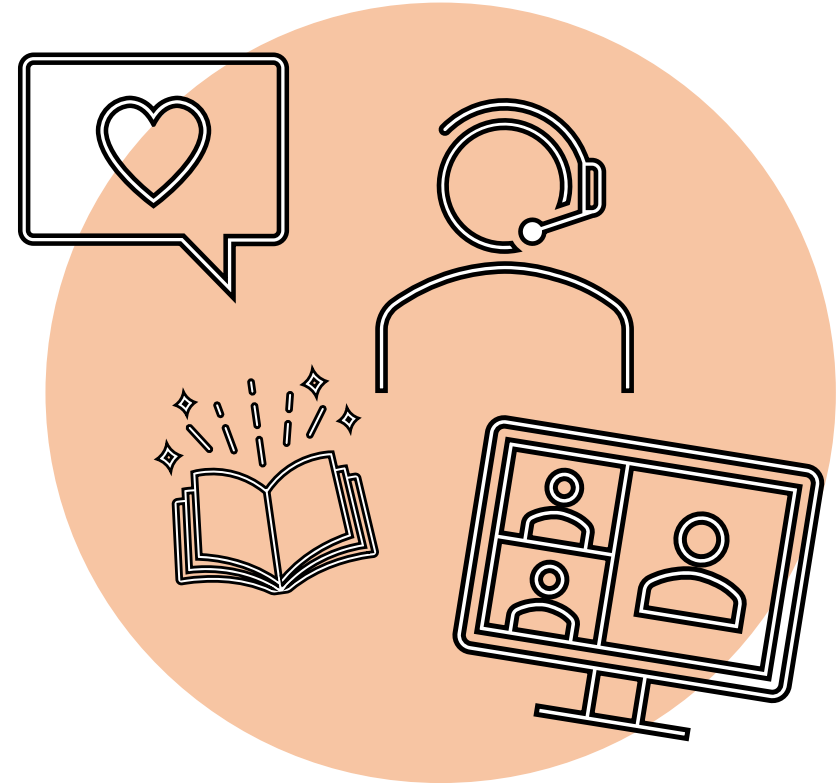
Viestintä- ja perehdytysmateriaalit

Projektiorganisaatio tuottaa

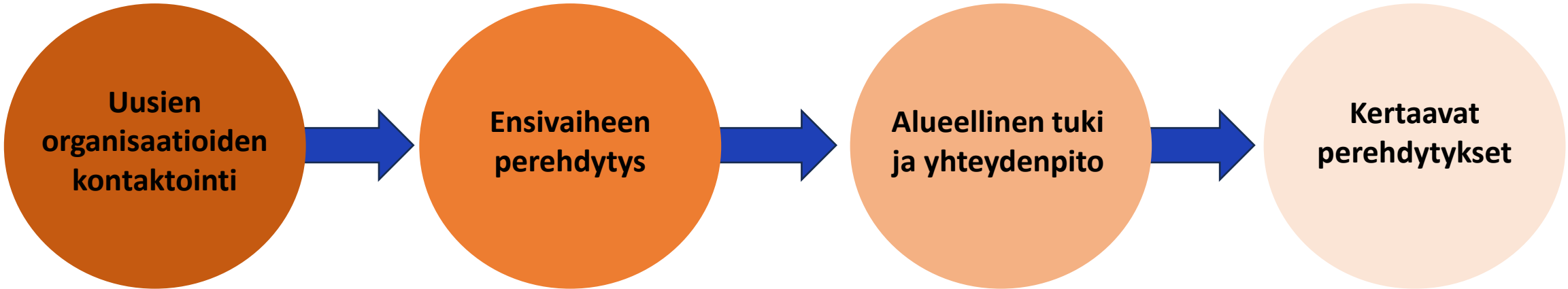
- Yhteiset viestinnän ja perehdytyksen mallit
- Kaikille käyttäjäryhmille yhteiset uutiskirjeet / viestit
- Kaikille käyttäjäryhmille yhteiset tiedotteet
- Palvelumanuaalin yhteiset sisältö- ja ohjesivut
- Kriisiviestinnän ja muutostilanteiden viestintä
- Järjestelmätason yhteiset koulutus- ja ohjemateriaalit
- Perehdytysmateriaalien peruspohjat alueellisen perehdytyksen tueksi
- Kaikille käyttäjäryhmille yhteiset infot ja sopimuksenmukaiset koulutukset

Sopimuskumppani tuottavat:

- Alueelliset viestinnän ja perehdytyksen mallit
- Varmistaa projektiorganisaatiolta tulleiden viestien, uutiskirjeiden ja tiedotteiden levikin alueellisesti
- Alueellinen kriisiviestintä projektiorganisaation ohjeistuksen mukaisesti
- Alueelliset perehdytys-, koulutus- ja viestintämateriaalit
- Alueelliset perehdytykset, koulutukset ja viestintä
- Sisältösivujen alueelliset ja/tai vastuunjaonmukaiset sisällöt, jotka sovitaan erikseen Työryhmässä



Palveluntuottajien perehdytys ja käytön tuki



Sopimuskumppanit kartoittavat linjausten mukaista alueen palvelutarjontaa ja palveluntuottajia. Uudet palveluntuottaja-organisaatiot ohjataan olemaan yhteydessä projektiorganisaatioon sähköpostitse palvelumanuaali@hel.fi.

Projektiorganisaatio lisää uuden organisaation järjestelmään ja palveluntuottaja saa kutsun ensivaiheen perehdytykseen.

Palveluntuottajien massakontaktoinnit hoidetaan projektiorganisaation johdolla.

Projektiorganisaatio järjestää säännöllisesti uusien palveluntuottajien perehdytyksiä, jossa käydään järjestelmän käyttö ja sisällöntuoton periaatteet läpi.

Projektiorganisaatio luo uuden organisaation pääkäyttäjälle käyttäjätunnuksen. Pääkäyttäjä kutsuu muut organisaation jäsenet käyttäjiksi.

Projektiorganisaatio tukee käyttöönoton ja käyttäjähallinnan ongelmatilanteissa.

Palveluntuottajat tekevät käyttäjähallintaa ja organisaatiokohtaista sisällöntuottoa itsenäisesti. Palveluntuottajia tuetaan alueellisesti / palveluntuottajiin liittyvän vastuunjaon mukaisesti.

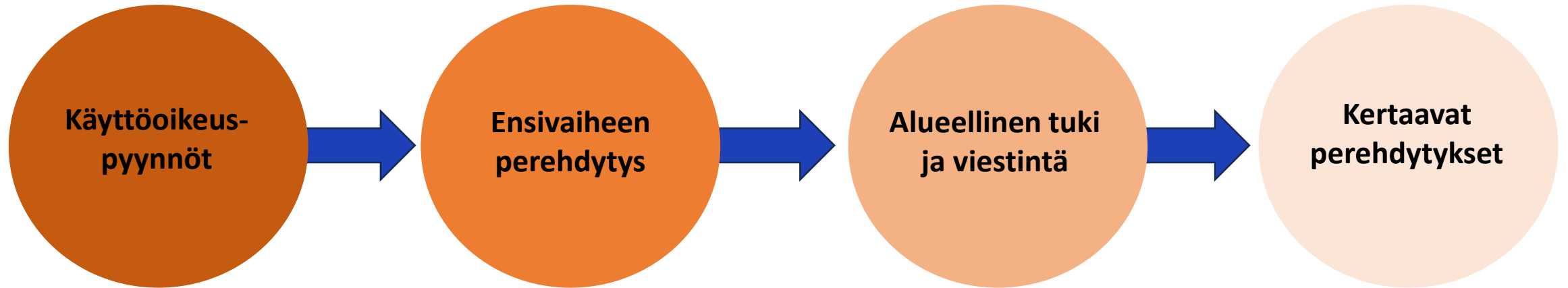
Palveluntuottajan vastuupäivittäjä ja kunnan palvelulle nimeämä sisällöntuoton vastuuhenkilö muodostavat päivittäjäparin. Sopimuskumppanin sisällöntuottaja tukee palveluntuottajaa sisällöntuotossa ja tarkistaa sisältöjen laadun ja linjaustenmukaisuuden.

Projektiorganisaatio tukee sisällöntuoton ongelmatilanteissa.

Sopimuskumppanien nimeävät yhteyshenkilöt ja viestintä- ja perehdytysvastaavat seuraavat alueellisesti palveluntuottajien osaamista ja tukevat Palvelumanuaalin käytössä.

Projektiorganisaatio tukee käytön ongelmatilanteissa ja järjestää järjestelmätason kertauskoulutuksia.

Alueellinen henkilöstön perehdytys ja käytön tuki



Sopimuskumppanit vastaavat oman henkilöstön käyttöoikeuksiin liittyvien pyyntöjen käsittelystä omien prosessiensa mukaisesti.

Sopimuskumppanit takaavat Palvelumanuaalin käyttöperehdytystä uusille käyttäjille (ml. asiantuntijat, sisällöntuottajat ja pääkäyttäjät). Perehdytykset ja ensivaiheen käytön tuki järjestetään alueellisesti omien prosessien mukaan.

Sopimuskumppanit vastaavat alueellisesti käyttäjien (asiantuntijat, sisällöntuottajat, pääkäyttäjät) tuen tarpeisiin omien prosessiensa mukaisesti. Sopimuskumppanit varmistavat projektiorganisaatiolta tulleiden viestien, uutiskirjeiden ja tiedotteiden levikin alueellisesti.

Sopimuskumppanit keräävät alueellisesti henkilöstöltä esiinnousevia huomioita ja tuovat ne projektiorganisaation tietoon.

Sopimuskumppanit seuraavat alueellisesti henkilöstön osaamista ja perehdytystarpeita. Sopimuskumppanit järjestävät tarpeen mukaan kertaavaa perehdytystä.

Projektiorganisaatio tukee käytön ongelmatilanteissa ja järjestää järjestelmätason kertauskoulutuksia.

5

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tehtävät ja vastuut

Työllisyyspalveluiden Palvelumanuaalissa säilytetään Sopimuskumppanien palveluksessa olevan henkilöstön sekä vapaaehtoisesti palveluitaan järjestelmään lisäävien Palveluntuottajien työyhteystietoja organisaatio- ja käyttäjähallinnan toteuttamiseksi. Helsingin kaupunki toimii Palvelumanuaalin pääylläpitäjänä ja Sopimuskumppanit ovat yhteisrekisterinpitäjiä suhteessa Palvelumanuaalissa säilytettäviin henkilötietoihin.

Tietovarannossa ei tallenneta, säilytetä tai käsitellä tietoja ilman käyttötarkoitusta. Henkilötietoja suojataan eritasoisella käyttäjä- ja käyttöoikeushallinnalla, käyttäjäkoulutuksella sekä käyttäjälokien keräämisellä.

Asiantuntijoiden osalta käsittelyn oikeusperuste on EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. Henkilötietojen käsittely perustuu kunnan henkilöstön työsuhteeseen. Virkasuhteisten osalta käsittelylle on lakisääteinen peruste.

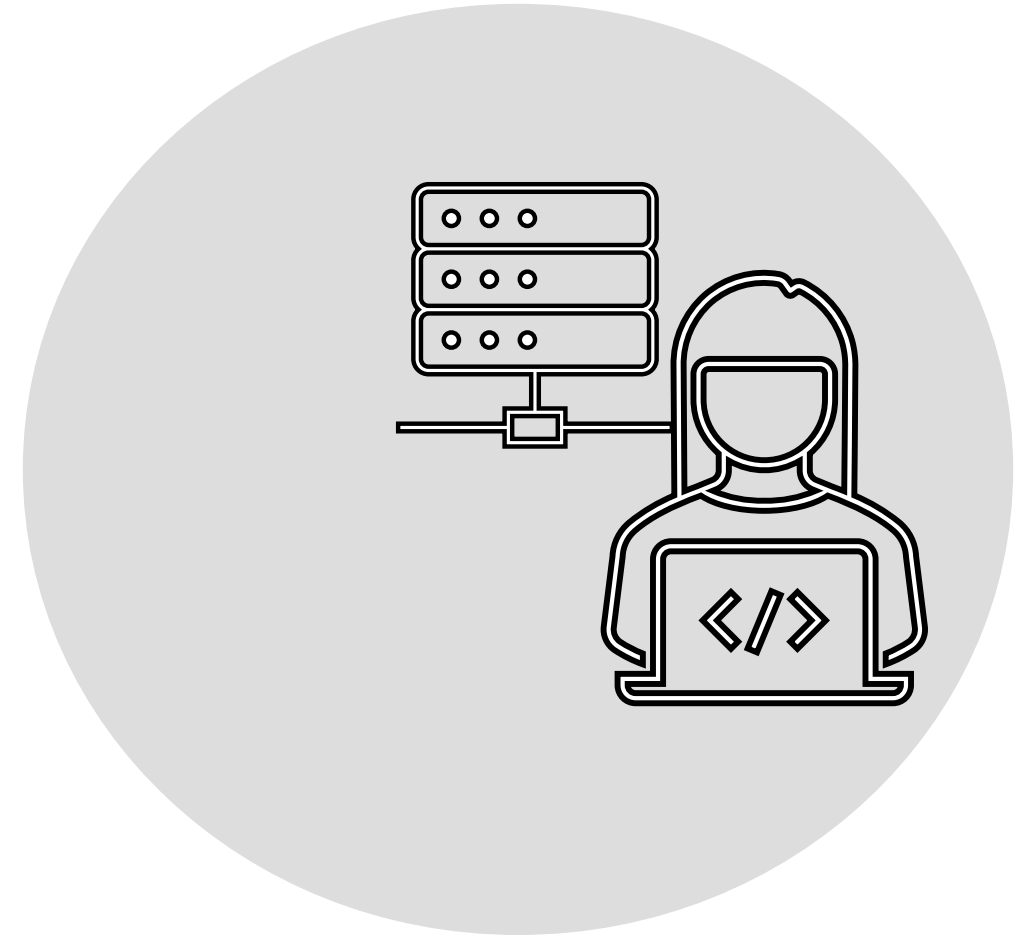
Palveluntuottajien osalta käsittelyn oikeusperuste on EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 e-kohta: Käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi. Palveluntuottajilla on mahdollisuus kertoa omista palveluistaan tietovarannon kautta työllisyyspalvelujen käyttöön. Käsittelyn tavoite on yleisen edun mukainen ja käsittely on oikeasuhtaista päämäärään nähden (henkilötiedon minimoinnin periaate).

Sopimuskumppanit varmistavat, että rekisteriseloste on julkisesti saatavilla ja käyttäjiä on informoitu. Rekisteriselosteet ja tietosuojaliitteet päivitetään sopimuskauden aikana vastaamaan 1.1.2025 alkavaa tilannetta.

Yhteisrekisteri Sopimuskumppaneiden kesken

Henkilörekisterin ylläpidossa on huomioitavaa, että yhteisrekisterinpitäjänä jokainen sopijakunta vastaa

- rekisterin ylläpidosta,
- sovittujen tietosuojaperiaatteiden noudattamisesta,
- vastuuhenkilöiden nimeämisestä sekä
- informoi oman työvoima-alueensa rekisteröityjä ja vastaa tarvittaessa tietopyyntöihin



Sopimuksen seuranta ja sopimusrikkeet

Sopimuksen operatiivinen seuranta ja sopimusrikkeet

- Sopimuksen operatiivisten toimenpiteiden toteutumista seuraa Sopimuskumppaneiden nimeämä Työryhmä, ja sopimuksen tulkintaan ja noudattamiseen liittyvät kysymykset pyritään ensisijaisesti sopimaan Työryhmän keskinäisellä vuoropuhelulla ja neuvotteluilla. Työryhmän päätökset vaativat vähintään 2/3 määräänemmistön äänivallasta (suhteessa kustannuksiin). Mikäli yksimielisyyteen tulkinnasta ei päästä Työryhmässä, tuo Projektipäällikkö asian ratkaistavaksi Ohjausryhmään. Ohjausryhmässä päätös vaatii vähintään 2/3 määräänemmistön äänivallasta (suhteessa kustannuksiin). Mikäli Ohjausryhmäkään ei pääsisi asiasta yhteisymmärrykseen vie Projektipäällikkö asian lopulta ratkaistavaksi yhteistyösopimuksen allekirjoittajatahoille.
- Jotta Sopimuksella voidaan turvata kehitystyölle yhdessä Sopimuskumppaneiden kanssa asetetut tavoitteet ja aikataulussa pysyminen, johtavat toistuvat laiminlyönnit operatiivisessa yhteistyössä sopimussanktioihin. Operatiivisen yhteistyön alaisuuteen kuuluvia sanktioitavia osa-alueita ovat rikkeet sisällöntuotossa sekä rikkeet tiedonsiirron vastuisiin ja yhteistyön laiminlyöntiin liittyen.
- Mikäli sopimuskumppani toistuvista sanktioista huolimatta tai muulla tavalla olennaisesti ja vakavasti rikkoo tämän Sopimuksen ehtoja, voidaan sopimus irtisanoa tämän Sopimuskumppanin osalta. Sopimuskumppanin irtisanomisesta päättää Ohjausryhmä 2/3 määräänemmistöllä äänivallasta (suhteessa kustannuksiin).
- Viime kädessä Sopimuksen tulkintaa ja mahdollisia sopimusrikkomuksia koskevat kysymykset ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

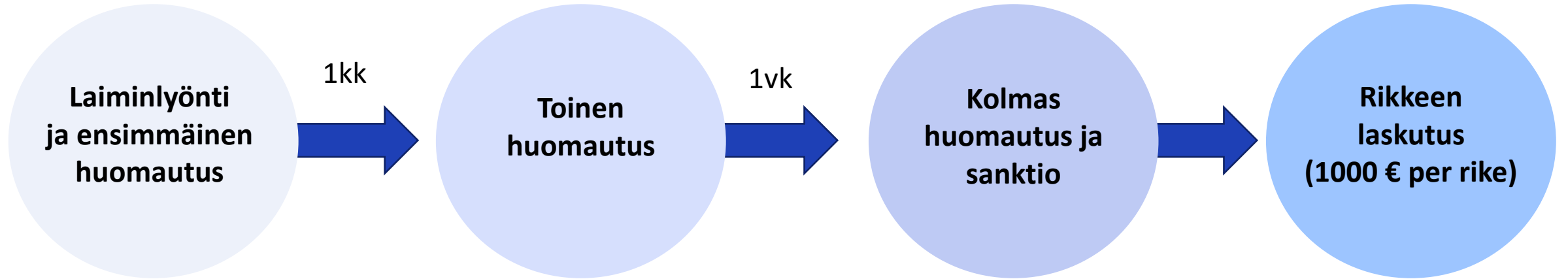
Sopimusrikkeet: sisällöntuotto

Toistuva laiminlyönti Sopimuskumppanin vastuulla olevien sisältöjen osalta tai julkaisuputken venyminen ilman perusteltua syytä johtavat sopimusrikkeeseen ja sanktioon, jonka arvo on tuhat (1000) euroa per rike.

Perustelluksi syyksi julkaisuputken venymiselle voidaan katsoa tilanteet, jossa Sopimuskumppani ei ole voinut vaikuttaa aikataulun venymiseen esim. keskeneräinen selvitystyö Palveluntuottajalta, oikeudelliseen tukeen liittyvät selvitykset tai lomakausi.

Sisällöntuoton etenemistä ja tilannetta seurataan alueellisesti pääkäyttäjien toimesta sekä yhteisesti Työryhmän yhteistyörakenteissa ja ylläpidon toimesta. Lopulta Projektipäällikkö päättää sopimusrikkeeseen johtavien laiminlyöntien sanktioinnista ja epäselvissä tilanteissa sanktio viedään Ohjausryhmään käsiteltäväksi. Sanktion voi välttää noudattamalla Sopimuksessa sovittuja sisällöntuottoon liittyviä käytäntöjä ja reagoimalla huomautuksiin kuukauden sisällä ensimmäisen huomautuksen antamisesta.

Sisällöntuottoon liittyvä sanktioprosessi



Sisällöntuoton etenemistä ja tilannetta seurataan alueellisesti yhteyshenkilöiden ja pääkäyttäjien toimesta sekä yhteisesti Työryhmän yhteistyörakenteissa ylläpidon johdolla. Sopimuskumppaneiden yhteyshenkilöiden ja pääkäyttäjien tulee alueellisesti varmistaa sisällöntuoton sovitussa aikatauluissa pysyminen ja sisältöjen oikeellisuus ja ajantasaisuus. Julkaisuputken pituus ja sisältöihin liittyvät vaatimukset on esitelty kappaleessa 3.

Mikäli julkaisuputki venyy ilman perusteltua syytä tai sisällöissä on toistuvasti merkittävästi asiakasohjaukseen vaikuttava virhe, joka on jo aiemmin otettu yhteyshenkilön/pääkäyttäjän kanssa puheeksi, saa Sopimuskumppani huomautuksen.

Sopimuskumppanin tulee korjata huomautuksen taustalla olleet julkaisuputkeen tai sisällön virheisiin liittyvät puutteet enintään kuukauden sisällä ensimmäisen huomautuksen antamisesta.

Mikäli huomautukseen johtaneiden laiminlyöntien korjauksia ja/tai tarvittavia toimenpiteitä ei ole tehty kuukauden määräajan umpeutumiseen mennessä, seuraa toinen huomautus.

Julkaisuputken ajan tasalle saattamisen ja / tai virheiden korjaamisen seuraava seurantapiste on viikon kuluttua toisesta huomautuksesta.

Ylläpito seuraa huomautukseen johtaneiden laiminlyöntien korjauksia ja mikäli tarvittavia toimenpiteitä ei ole tehty viikko toisen huomautuksen jälkeen, seuraa kolmas huomautus ja eteneminen sanktioon.

Sanktiosta lähtee tieto myös Sopimuskumppanin Ohjausryhmäedustajalle.

Sanktiot laskutetaan Sopimuskumppaneilta muun laskutuksen yhteydessä laskutuskauden syklien mukaisesti. Laskutuksen tietoihin lisätään tieto sanktioon johtaneista syistä.

Sanktioiden suuruus on 1000 euroa per rike.

Sopimusrikkeet: yhteistyö ja tiedonsiirto- vastuu

Jokaisen Sopimuskumppanin tulee nimetä työryhmään vähintään yksi (1) varsinainen jäsen ja tämän varajäsen. Mikäli varsinainen jäsen on estynyt osallistumasta, tulee varajäsenen osallistua työryhmän työskentelyyn. Lisäksi jokainen Sopimuskumppani nimeää yhden (1) jäsenen Ohjausryhmään ja on velvollinen järjestämään sijaisen mahdollisen poissaolon ajaksi.

Toistuva osallistumisvelvollisuuden laiminlyönti sekä Työryhmän fasilitoimien työpajojen vetovastuisiin liittyvät laiminlyönnit johtavat sopimusrikkeeseen ja sanktioon, jonka arvo viisisataa (500) euroa per kuusi (6) kuukautta.

Työ- ja ohjausryhmän jäsenyyteen kuuluu velvollisuus siirtää tieto seuraajalle mahdollisissa sijaisuus- ja henkilöstövaihdostilanteissa. Ilman perusteltua syytä (syyt, joihin Sopimuskumppani ei ole voinut vaikuttaa; esim. äkilliset sairastumiset) laiminlyödyt tiedonsiirtovastuut ovat niin ikään viidensadan (500) euron sopimusrikesanktion alaisia.

Tiedonsiirtoon liittyvät vastuut ja velvollisuudet on kuvattu tarkemmin dokumentin muissa kohdissa ja näitä toimenpiteitä seuraamalla sanktion voi välttää. Lopulta Projektipäällikkö päättää sopimusrikkeeseen johtavien laiminlyöntien sanktioinnista ja epäselvissä tilanteissa sanktio viedään Ohjausryhmän käsiteltäväksi.

Yhteistyöhön liittyvä sanktioprosessi



Jokaisen Sopimuskumppanin tulee nimetä työryhmään vähintään yksi varsinainen jäsen ja tämän varajäsen. Mikäli varsinainen jäsen on estynyt osallistumasta, tulee varajäsenen osallistua työryhmän työskentelyyn. Lisäksi jokainen Sopimuskumppani nimeää yhden jäsenen Ohjausryhmään ja on velvollinen järjestämään sijaisen mahdollisen poissaolon ajaksi. Osallistumisvelvollisuuden laiminlyönti työ- tai ohjausryhmän tapaamisista sekä Työryhmän fasilitoimien työpajojen vetovastuisiin liittyvät laiminlyönnit johtavat sopimusrikkeeseen ja sanktioon, jonka arvo viisisataa (500) euroa per kuusi (6) kuukautta. Osallistujilla on velvollisuus osallistua kokouksiin sen aikaa, että hän ehtii hoitaa oman kokouskohtaisen vastuunsa (esim. raportointivastuut).

Poissaoloja (ei edustajia paikalle) seurataan vuositasolla. Ohjausryhmän kokouksissa toisesta poissaolosta lähtien poissaolot ovat sanktioitavia. Työryhmän kokouksissa poissaolot ovat sanktioitavia kolmannesta poissaolosta lähtien. Työpajan fasilitointivastuun laiminlyönti johtaa suoraan sanktioon.

Yhteistyöhön liittyviä laiminlyöntejä seurataan vuositasolla. Ohjausryhmän kokouksissa toisesta poissaolosta lähtien poissaolot ovat sanktioitavia. Työryhmän kokouksissa poissaolot ovat sanktioitavia kolmannesta poissaolosta lähtien. Työpajan fasilitointivastuun laiminlyönti johtaa suoraan sanktioon.

Sanktion suuruus on 500 euroa per puoli vuotta (6 kuukautta). Osallistumisvelvollisuuteen liittyen ei ole käytössä huomautusmenettelyä ja jokainen Sopimuskumppani on velvollinen varmistamaan osallistumisen.

Esim. Ohjausryhmän jäsen on poissa 1. ja 3. kvartaalin kokouksesta; sanktio syntyy vuoden toisella puolikkaalla.

Tiedonsiirtoon liittyvä sanktioprosessi

Tiedonsiirtoon liittyvä laiminlyönti

Työ- ja ohjausryhmän jäsenyyteen kuuluu velvollisuus siirtää tieto seuraajalle mahdollisissa sijaisuus- ja henkilöstövaihdostilanteissa. Ilman perusteltua syytä (syyt, joihin Sopimuskumppani ei ole voinut vaikuttaa; esim. äkilliset sairastumiset) laiminlyödyt tiedonsiirtovastuut ovat niin ikään viidensadan (500) euron sopimusrikesanktion alaisia.

Tiedonsiirtoon liittyvistä laiminlyönneistä keskustellaan aina ennen huomautusmenettelyyn etenemistä Sopimuskumppanin kanssa.

Huomautus

Huomautus koskee tiedonsiirtoon liittyviä laiminlyönnejä niissä tilanteissa, joissa ilmenee, että sijaistus- tai henkilövaihdostilanteessa seuraajalle ei ole siirretty tietoa. Mikäli huomautuksia tiedonsiirron laiminlyönneihin liittyy tulee toistuvasti, edetään sanktioon.

Sanktio

Sanktiot laskutetaan Sopimuskumppaneilta muun laskutuksen yhteydessä laskutuskauden syklien mukaisesti. Laskutuksen tietoihin lisätään tieto sanktioon johtaneista syistä.

Sanktioiden suuruus on 500 euroa per rike.