



LIITE 1. Tausta

Pohjois-Savon työhallinnossa toteutettiin vuoden 2007 alussa toimistoverkkouudistus, jossa entiset 11 työvoimatoimistoa lakkautettiin ja perustettiin neljä uutta, laajemmalla toimialueella toimivaa työvoimatoimistoa. Uudistuksen yhteydessä todettiin, että kahdeksan sivutoimiston /yhteispalvelupisteen palvelutapoja ja niissä tarjottavien palvelujen sisältöjä ja kehittämistä arvioitaisiin tarkemmin syksyn 2007 aikana.

Loppusyksyllä 2007 käynnistettiin arviointi edellä mainittujen rajoitettua palvelua tarjoavien pientoimipaikkojen osalta. Tämä seurauksena työvoimatoimistoverkkoa supistettiin siten, että Kuopion työvoimatoimiston pientoimipaikat Karttula ja Vesanto sekä Vehmersalmen toimipiste suljettiin pysyvästi kesäkuun 2008 lopussa, Iisalmen seudun työvoimatoimiston toimipaikat Keitele, Vieremä ja Sonkajärvi suljettiin 1.6.2008 alkaen ja Siilinjärven työvoimatoimiston toimipaikat Varpaisjärvi ja Rautavaara suljettiin 30.6.2008 alkaen. Sulkemisen jälkeen työvoimatoimistot tuottivat julkista työ-voimapalvelua yhdessätoista toimipaikassa.

Vuoden 2013 alusta lukien tuli voimaan uusi toimistoverkkouudistus. Tällöin lakkautettiin neljä erillistä toimistoa ja perustettiin hallinnollisesti yksi maakunnallinen Pohjois-Savon TE-toimisto. Pohjois-Savon TE-toimistolla oli 1.1.2013 alkaen neljä kokoaikaisesti ja seitsemän osa-aikaisesti palvelevaa toimipaikkaa eli yhteensä 11 toimipaikkaa. Kokoaikaisesti auki olevat toimipaikat sijaitsivat Iisalmissa, Siilinjärvellä, Kuopiossa ja Varkaudessa. Seitsemän osa-aikaista toimipaikkaa sijaitsivat Kiuruvedellä, Pielavedellä, Lapinlahdella, Nilsissä, Juankoskella, Suonenjoella ja Leppävirralla.

Toimipaikkojen määrällä tavoiteltiin riittävää lähipalvelujen säilyttämistä taloudelliset reunaehdot huomioiden. Osa-aikaisesti palvelevissa toimipaikoissa kukin TE-toimiston palvelulinja tuottaa palvelua asiakastarpeen mukaisesti siten, asiakaspalvelu tapahtuu ajanvarauksella ja virkailija ottaa vastaan kyseisenä päivänä koko päivän oman palvelulinjansa asiakkaita. Palvelun tuottamisessa hyödynnetään myös kaikki sähköiset palveluntuottamisen vaihtoehdot.

Työ- ja elinkeinopalvelujen toimintatavat ovat uudistuneet voimakkaasti viimeisen kahden vuoden aikana. Vuoden 2014 alusta alkaen on siirrytty

voimakkaasti sähköisen asioinnin käyttöön ja perinteistä käyntiasiointia edellyttävistä toimintatavoista, kuten työnhaun uusimisesta, on luovuttu. Uudistuneiden toimintatapojen ansiosta palvelu voidaan tänä päivänä tuottaa laadukkaasti myös ilman paikkakuntasidonnaisuutta monikanavaisesti (verkkopalvelut, puhelinpalvelut, ajanvarausasiointi).

Vuonna 2014 osa-aikaiset toimipaikat olivat avoinna kahtena päivänä viikossa, vuonna 2015 vain yhtenä päivänä viikossa. Henkilökohtainen palvelu on edelleen asiakkaiden kannalta tärkeää, mutta henkilökohtaisen palvelun luonne on muuttunut.

Samaan aikaan kun monikanavainen asiointi on lisääntynyt, ovat TE-toimiston toimintamenot olleet väheneviä ja henkilöstömäärä on supistunut. Asiakkaiden käyntimäärät ovat olleen laskevia ja asioinnin perusteena olevat seikat ovat pääosin sellaisia, että ne voidaan korvata muilla tavoin.

Työ- ja elinkeinoministeriö on tehnyt suoraa asiakaspalautekyselyä marraskuusta 2014 alkaen ja saadun palautteen perusteella asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä uudistettuihin TE-palveluihin. Valtakunnallisesti vastanneista asiakkaista noin 77 % on ollut palveluihin tyytyväinen. Pohjois-Savossa vastanneista asiakkaista yli 80 % on ollut palveluihin tyytyväisiä.