**Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen ohje palveluntuottajille koronaviruksen aiheuttamaa poikkeustilannetta varten**

Tämä ohjeistus koskee Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen hankkimia ja Pohjois-Karjalan TE-toimiston kanssa yhteistyössä toteuttamia ostopalveluita. Tätä ohjeistusta tullaan tarvittaessa päivittämään, mikäli tilanne tai muu viranomaisohjeistus sitä edellyttää. Mikäli koronavirus aiheuttaa laajempia muutoksia TE-toimiston palveluihin tai niihin osallistumiseen, asiasta tiedotetaan erikseen.

**Koronavirusinfektiota koskevia yleisiä ohjeita THL:n sivuilta**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos seuraa ja päivittää tilannekuvaa Suomessa ja maailmanlaajuisesti (ks. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19>).

* Toimintaohje työntekijöille uuden koronaviruksen ehkäisyyn (ks. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-tyontekijalle>)
* Ohjeistus siivoukseen COVID-19-tartuntojen ehkäisemiseksi (ks. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-siivoukseen>)
* Toimintaohje yrityksille (ks. <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-yrityksille>)
* Ohje ulkomailta saapuvalle (ks. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/ohjeita-suomeen-saapuville-matkustajille-koronavirus-covid-19>)

Tiedotteita ja ohjeita eri kielillä (ks. <https://aineistopankki.thl.fi/l/TCBbp-75_d69>)

Helsingin kaupungin ohjeistusta (ks. <https://www.hel.fi/uutiset/fi/sosiaali-ja-terveysvirasto/ajankohtaista-tietoa-uudesta-koronaviruksesta>)

WHOn sivuilla on koronavirukseen liittyvää ohjeistusta useilla pääkielillä (ks. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>)

Palveluntuottajan tulee opastaa asiakkaita tutustumaan edellä mainittuihin ohjeisiin ja tarvittaessa käytävä ohjeita yhdessä läpi asiakkaiden kanssa. Vieraskielisten asiakkaiden osalta sovellettavaa tiedotusmateriaalia eri kielillä on esimerkiksi THL:n ja WHO:n sivuilla. Mikäli palvelun osallistuvissa ryhmissä tai asiakkailla on todettu koronavirustartuntoja tai -altistuksia, palveluntuottajan on viipymättä ilmoitettava asiasta myös ELY-keskukselle.

**Asiakas jättää aloittamatta palvelun, on poissa palvelusta tai keskeyttää palvelun poikkeustilanteessa**

Koronavirukseen sairastuminen ei lähtökohtaisesti eroa yksittäisen työnhakijan näkökulmasta muista työnhakijan sairastumiseen liittyvistä tilanteista sen osalta, kuinka asiat ratkaistaan työttömyysturvalain (1290/2002), annetun ohjeistuksen ja vakiintuneen soveltamiskäytännön perusteella. TE-toimiston käyttöön hankitut JTYP-lain mukaiset ostopalvelut tai niihin kohtuullisesti verrattavat ostopalvelut ovat lähtökohtaisesti asiakkaalle velvoittavia työttömyysturvalain perusteella.

Palvelun aloittamatta jättämisiä, poissaoloja ja keskeyttämisiä varten on olemassa menettelytapaohjeet, joita noudatetaan myös nykytilanteessa. Asiakkaalla voidaan katsoa olleen pätevä syy menettelyynsä, jos hänen menettelynsä johtuu TE-toimiston, palvelun järjestäjän tai terveydenhuoltoviranomaisten antaman ohjeistuksen noudattamisesta.

Hyväksyttäviä syitä palvelusta poissaololle tai sovittujen tehtävien tekemättä jättämiselle ovat oma työkyvyttömyys, alle 10 v. sairaan lapsen hoitaminen (kuitenkin kerrallaan enintään 4 työpäivän ajan), työhaastattelu tai siihen rinnastettava poissaolo sekä julkisen luottamustoimen hoitaminen. Palvelusta poissaolon tai esimerkiksi sairaalassa tapahtuvan hoidon ajalta toimivalta kuuluu työttömyysetuuden maksajille, jotka antavat tarvittaessa lisätietoja omien asiointikanaviensa kautta.

Jos asiakas jättää aloittamatta palvelun, on poissa palvelusta (esimerkiksi karanteenin tai eristyksen takia) tai keskeyttää palvelun, tulee palveluntuottajan tämän ohjeen voimassa olon aikana ilmoittaa näistä viipymättä TE-toimistolle. Asialla voi olla merkitystä työnhakijan oikeuteen saada työttömyysetuutta. Palveluntuottajan ilmoituksen perusteella TE-toimistolla on mahdollisuus harkita palvelun keskeyttämistä poikkeuksellisen tilanteen vuoksi ja asiakkaan etuusoikeuden säilymiseksi.

**Palvelun järjestäminen poikkeustilanteessa**

Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen TE-toimiston käyttöön hankkimat ostopalvelut ovat sisällöltään ja toteuttamismalliltaan toisistaan poikkeavia. Osassa työvoimakoulutuksia tai valmennuspalveluita pääasiallinen ja palveluntuottajaa velvoittava tapa toteuttaa palvelu on kasvokkain ja ryhmämuotoisena tapahtuva palvelu, kun taas osa palveluista on toteuttamismuodoltaan väljempää.

**Alkaneiden tai alkavien yksilö- ja ryhmämuotoisten valmennus- tai koulutuspalveluiden toteuttamistapa tulee olla maanantaista 16.3.2020 alkaen etäopiskelu ja -opetus. Lähiopetus tulee keskeyttää toistaiseksi. Mikäli palvelun tai koulutuksen sisältö ja luonne edellyttävät lähiopetusta, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä ELY-keskukseen, jotta voidaan sopia palvelun keskeyttämisestä, siirtämisestä tai tauottamisesta.**

Kelan kannanoton mukaan asiakkaat saavat kulukorvauksen, vaikka opiskelisivat 100 % etänä, jos maksatuslausunto sen muutoin sallii ja asiakas ilmoittaa työttömyysturvahakemuksen yhteydessä olevansa toimenpiteessä. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että TE-toimistolla on ajantasainen ryhmäkohtainen tieto siitä, ketkä jatkavat etänä ja keiden kohdalla koulutus on keskeytetty tai tauotettu odottamaan uutta jaksoa.

Mikäli koulutus jatkuu, tulee lähtökohtaisesti asiakkaan osallistua jatkossakin. Jos ei osallistu, tulee asiakkaan koulutus joko laittaa tauolle TAI keskeyttää, mikäli asiakkaalla on kaikki mahdollisuudet osallistua. Esim. jos asiakkaalle on järjestetty etäopetusta, mutta hänellä ei itsellään ole tarvittavia välineitä eikä oppilaitos pysty niitä tarjoamaan ja asiakas haluaa kuitenkin jatkaa, tauotetaan. Tauon ajalta asiakkaalla ei ole oikeutta kulukorvaukseen.

Mikäli koulutusta ei poikkeusolojen aikana järjestetä, mutta asiakas haluaa jatkaa, koulutus tauotetaan. Jos koulutusta ei järjestetä eikä asiakas halua jatkaa, koulutus keskeytetään. Keskeyttämiset kuitenkin pyritään pitämään minimissään ja niiden tulee olla perusteltuja.

Poikkeustilanteen aikana uusia koulutuksia käynnistetään ainoastaan tarkan harkinnan jälkeen. Palveluntuottajan tulee kyetä varmistamaan, että koulutukselle asetettu tavoite voidaan saavuttaa ja esimerkiksi työssäoppiminen on mahdollinen.

Tutkintoon tai osatutkintoon johtavassa, ns. VOS-työvoimakoulutuksessa on huomioitava myös opetushallinnon antamat ohjeet.

Palvelu tulisi kyetä järjestämään siten, että mahdollisimman monella asiakkaalla on mahdollisuus palveluun osallistua, eikä esim. teknisten laitteiden puuttuminen estäisi palveluun osallistumista. Jos palveluntuottajalla on tekninen mahdollisuus toteuttaa ryhmävalmennus verkkoympäristössä videon välityksellä, ja jos palveluntuottaja huolehtii, että jokaisella asiakkaalla on tekninen mahdollisuus osallistua videon välityksellä, voi ryhmävalmennuksen toteuttaa näin.

Työvoimakoulutuksen opintojen ja työssäoppimisen toteuttamisessa tulee ottaa huomioon poikkeustilanne. Työssäoppimispaikkoja voi olla vaikea toteuttaa työpaikoilla lisääntyneen etätyön sekä mahdollisten karanteenien ja sairauspoissaolojen vuoksi. Työvoimakoulutuksen luonne voi asettaa myös esteitä etäopintojen laajamittaiselle käytölle. Mikäli koulutuksen toteutus ei onnistu suunnitellulla aikataululla muuttuneessa tilanteessa, on koulutuksen järjestäjän oltava yhteydessä ELY-keskukseen, jolloin on mahdollista sopia esim. koulutuksen jaksottamisesta tai keskeyttämisestä.

Mikäli palvelua tai koulutusta ei pystytä järjestämään yksittäiselle asiakkaalle etänä (etätehtävinä, itseopiskeluna, tallenteilla, skype tms. yhteyksillä, oppimisalustoilla, sähköpostilla, puhelimitse jne.), palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiasta TE-toimistolle. Tarvittaessa asiakkaan palvelu keskeytetään, jos asiakas ei tosiasiallisesti pysty palveluun em. haasteista johtuen osallistumaan.

Jos palveluntuottaja katsoo, että poikkeustilanne estää palvelun toteuttamisen kokonaan, on ELY-keskukselle pystyttävä osoittamaan, millä konkreettisella tavalla tilanne estää sopimuksenmukaisen suorituksen tekemisen.

**Palvelun laskutus- ja maksuehdot poikkeustilanteessa**

Koulutus- ja valmennuspalveluitten laskutus- ja maksuehdot on määritelty palvelukohtaisissa hankintasopimuksissa. Poikkeustilanteessa palvelun tai koulutuksen toteutus etäopintoina ja -opetuksena rinnastetaan toteuttamistavaltaan sopimuksenmukaisena, vaikka palvelulta normaalitilanteessa edellytettäisiinkin esim. kasvokkain toteutettavaa palvelua (tai sen osuutta) tai läsnäolopäiviä, ja etäpäivät olisivat kiellettyjä. Palvelun sisältöön toteutustapa ei kuitenkaan saa vaikuttaa, vaan palvelu toteutetaan muuten sopimuksessa määritellyllä tavalla siten kuin etäopetus sen käytännössä mahdollistaa. Tarvittaessa ELY-keskuksen sopimusyhteyshenkilö ohjeistaa asiassa tarkemmin.

**Asiakasohjaus poikkeustilanteessa**

Koronavirustilanteen vuoksi alkaneita, haussa tai asiakasohjauksen piirissä olevia TE-toimiston ostopalveluita tai -koulutuksia ei toistaiseksi peruta. Tarvittaessa palveluita voidaan siirtää tai perua ELY-keskuksen ja palveluntuottajan yhteisen arvion jälkeen, mikäli asiakasohjauksen tai palveluun hakeutumisen volyymi tätä edellyttää. Suunnitteilla olevien palvelujen tai koulutusten aloitusten osalta voidaan tarvittaessa ennakoida tilannetta ja esim. myöhentää aloitusajankohtaa.

Voitte tarvittaessa olla meihin yhteydessä:

 **TE-toimisto**

Yhteishankintakoulutukset:

Christa Kettunen, puh. 02950 43110

Teemu Ahtonen, puh. 02950 43105

Työvoimakoulutus ja valmennuspalvelut:

Karoliina Poutiainen, puh. 02950 43021

Sinikka Pitkänen, puh. 02950 43126

Päivi Väänänen, puh. 02950 43175

**ELY-keskus**

Hankinnat, hankintasopimukset ym:

Ulla Kuronen, puh. 02950 26115

Annukka Kähärä, puh. 02950 26066

Tai sähköpostitse osoitteeseen palvelukoordinaatiotiimi.pohjois-karjala@te-toimisto.fi