

Kirjeitä Työministerille -tapahtuman matriisi

Kirjeitä Työministerille tapahtuma järjestettiin 13.1.2021, jolloin työttömät saivat suoran yhteyden työministeriin ja hänen esikuntaansa. Tällöin työttömät esittivät kannanottojaan, ja ministeri vastasi heille. Virkamiehet toimivat apuna pienryhmissä, jotta yhteinen kieli virkakoneiston ja työttömien palvelutarpeiden välille löydettiin.

Työttömät toivoivat lopuksi, että keskustelu johtaa uudistuksiin. Ongelmaksi muodostui, miten ehdotuksia voidaan seurata. Tällöin Työttömien Keskusjärjestö koosti ehdotuksista alla olevan matriisin. Toivomme, että perehdytte matriisiin ja mikäli haluatte täydentää tätä osana yhteisestä vuoropuhelua, keskustelu jatkuisi ja toiminta kehittyisi.

Työttömien Keskusjärjestö on koonnut matriisin tilaisuudessa esitettyjen kysymysten ja materiaalin pohjalta. Dokumentti ei ole suora kannanotto järjestäjätahoilta. Tilaisuuden järjestivät yhteistyössä Työttömien Keskusjärjestö ry, Kuka kuuntelee köyhää? -verkosto sekä kirkon diakoniatyö.

Työttömien kommentit ja arviot	Työttömien parannusehdotukset	Hallituksen toimenpiteet
<p>1. Ryhmä teemana karenssit ja palvelut</p>	<p><i>Tapahtumaan osallistuneiden työttömien tahtotilana on, että nämä asiat kuitataan ministeriössä, että ovatko nämä sellaisia asioita, joita halutaan edistää ja mikä olisi aikataulu. Miten kehittää matriisia edelleen?</i></p>	<p><i>Suomen hallitus voi itse täydentää halutessaan, miten näitä toimenpiteitä on noudatettu ja pyritäänkö kehittämään edelleen. Kirjatut ehdotukset ja ajatukset nousivat keskustelusta.</i></p>
<p>Työttömien tilanne ei parane karensseilla. Karenssit ovat tällä hetkellä valtakeino hallita työttömiä pelolla. Karensseja annetaan työtöntä kuulematta, vaikka usein tilanne saataisiin puolin ja toisin ratkaistuksi paremmin keskustelulla.</p>	<p>-Yksilöllisen työnhaun mallissa kevennetään nykyisiä karensseja, mutta karensseista ei kuitenkaan luovuta kokonaan. On tulossa uudenlaisia työnhakuun liittyviä velvoitteita.</p>	

<p>-Karensit aiheuttavat lisäksi työttömän flegmatisoitumista. Karensin pelossa tai niihin väsyneenä on parempi olla tekemättä mitään, esim. kouluttaa itseään. Poissa silmistä, poissa mielestä - on usealta työttömältä kuultu motto.</p> <p>-Karensit ovat asiakkaiden mielestä pääosin täysin yksipuolisia. Asiakasta eikä hänen perusteluitaan kuunnella tai niihin suhtaudutaan välipitämättömästi. Valitusoikeuksista ei tiedoteta riittävästi.</p> <p>-Tulisi selvittää, kuinka suuri osa kielteisiä päätöksiä oikaistaan.</p> <p>-Karensit aiheuttavat paljon toimeentulo-ongelmia, ja vievät työttömän huomion työhausta pois taloudelliseen selviämiseen.</p> <p>-Työllisyysuunnitelma on jonkinlainen sopimus. Sopimuksissa on tapana eritellä kaikille osapuolille veloitteet ja sanktiot. Tällä hetkellä työllisyysuunnitelma täyttää karensilla uhkailun sanelun tunnusmerkit. Tämä ei ole mitenkään hyväksyttävää.</p>	<p>-Riittääkö TE-toimistossa osaamista ja henkilökuntaa arvioimaan sellaisten työnhakijoiden työ- ja toimintakykyä, joille ei ole tarjolla työpaikkoja?</p> <p>-Työttömyysturvaan liittyvien lausuntojen tulee kulkea saumattomasti Kelalle ja työttömyyskassoille ja niitä pitää tulkita samansuuntaisesti asiakkaan eduksi.</p>	
<p>Byrokratian vähentämiselle ja käytäntöjen sujuvoittamiselle ja asiakkaan kuulemisen vahvistamiselle on edelleen tarvetta. Miten hallitus ja TEM vastaavat tähän tarpeeseen?</p>	<p>Ruotsissa panostukset työvoimapalveluihin ovat verrattain suuremmat : ” Ruotsi käytti viime vuonna tukiin noin 2,26 miljardia euroa, josta palkkatuen osuus oli noin puolet. Suomi laittoi samaan aikaan palkkatukeen 243 miljoonaa</p>	<p>-Hallitus on panostamassa työvoimapalveluiden virkailijoiden määrän kasvattamiseen. 70 miljoonaa euroa lisää (1200 TE-virkailijaa).</p>

<p>-TE-palveluiden prosessit on uudistettava juurta jaksain. Se ei toteudu ilman kokemusasiantuntijoita. Parhaat käytäntöjen uudistusehdotukset, samoin kuin byrokratian vähentämisehdotukset, tulevat aina asiakkailta eli loppukäyttäjiltä.</p> <p>- Kohtuuttomat aikaviiveet päätöksissä johtavat tulottomiin kausiin. Vajavainen oikeusturva tarkoittaa eri tulkintoja eri alueilla.</p> <p>-TE-toimiston prosessit ovat vaikeita monelle asiakkaalle, yhteyden saaminen omaan työntekijään on hankalaa. Jos on saanut oman virkailijan, tulisi asiointi voida myös vaihtaa toiselle virkailijalle työttömän pyynnöstä.</p> <p>TE-palveluissa tulee olla osaamista sekä halua auttaa konkreettisesti työtöntä työllistymään. Koko prosessi on työttömän vastuulla. Herääkin kysymys miksi rahoitamme koko systeemiä, kun se toimii ainoastaan valvovana elimenä. Ko. toimintaan riittänee pienempikin leegio.2</p> <p>-Palvelujärjestelmä on yksipuolinen. Työllisyysuunnitelmassa on oltava mahdollista velvoittaa TE-toimistoa tuloksiin.</p>	<p>euroa. Tämä tarkoittaa <u>viittä prosenttia työllisyyden hoidon rahoista (siirryt toiseen palveluun).</u>" https://yle.fi/uutiset/3-11004624</p> <p>- "Kun virkamies opettaa virkamiestä ei uutta synny eikä hyvää seuraa." Hyödynnettävä sopivien työttömien rautaista asiakaspalveluosaamista sekä TE-asiakaskokemusta virkailijoiden koulutuksessa.</p> <p>- Työvoimavirkailijoiden lisääminen ei lisää avoimna olevien työpaikkojen määrää. TE-toimiston virkailijoiden tehtävä on asiakaspalvelutehtävä ja työttömille kuuluu valta päättää koulutuksestaan ja palveluistaan tilanteensa mukaisesti budjetin raameissa.</p> <p>TE-keskuksen viranhaltijan tulisi olla tulostavasti lopputuloksesta > onko saanut työttömän työllistymään, koulutukseen tai muuhun palveluun. ("Tulos tai ulos tai ainakin tulos")</p> <p>TE-keskuksen tulisi kysyä asiakkaalta systemaattisesti palautetta virkailijan tapaamisesta yms. esimerkiksi tekstiviestinä/sähköpostilla jälkikäteen.</p>	<p>-Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa asiakastapaamisia lisätään erityisesti työttömyyden alkuvaiheessa. Virkailijoiden osaamiseen ja asiakaspalvelun laatuun sekä työttömän arjen ymmärtämiseen panostettava.</p>
---	---	--

<p>-Tarvitaan koronanyrkkiä mukaillen jonkinlainen työllisyys- tai työttömyysnyrkki, jossa kokemusasiantuntijoita, viranomaisia ja eri hallinnon tasoilta pohtimassa, kehittämässä ja parantamassa palveluita ja niiden suhdetta etuuksiin eli toimeentuloon sekä laajemminkin työttömyys- ja työllisyyspolitiikkaan.</p> <p>-Asiakasraadit ja työttömien asiantuntijat mukaan kuntakokeiluihin.</p>	<p>Miten asiakasraateihin pääsee mukaan? Missä niitä pidetään ja milloin? Ohjelma näkyville alueittain/valtakunnallisesti.</p>	<p>-Työministeri luvannut asiakasraateja, joissa pohditaan uudistusehdotuksia. Käytäntö kaikille ELY- ja TE-toimistojen alueille.</p>
<p>-Aikuisille oma Ohjaamo-malli, jolla on saatu hyviä tuloksia alle 30-vuotiaiden parissa (tätä ilmeisesti tullaan kokeilemaan Rovaniemen kuntapiirissä).</p>	<p>-Aikuisten Ohjaamoon ohjaajiksi varttuneita, monipuolisen työtaustan omaavia henkilöitä, joilla on visioita konkreettisista työllistymistavoista ja -poluista.</p> <p>Kokemusasiantuntijoita tulee hyödyntää palveluissa ja niiden suunnittelussa eri asiakasryhmissä (mm. nuoret, vammaiset, varttuneemmat)</p> <p>-TE-toimistoihin ”Työtori”, aulat käyttöön, mukaan mm. oppilaitokset, rekryfirmat, järjestöt</p>	
<p>Ryhmä 2. Ikääntynyt työnhakija työmarkkinoilla</p>		
<p>-Ikääntynyttä ei tunneta tai oteta huomioon, ikä ei ole sairaus, eikä vie toimintakykyä. Hiljaisuus</p>	<p>- Työttömät työnhakijat eivät ole tietoisia kuntien velvoitteesta työllistää. TE-virkailijan tulisi neuvoa</p>	<p>Nykyinen käytäntö: työllistämismallin piiriin kuuluu 57 vuotta täyttänyt henkilö.</p>

<p>ympäri, työtön on näkymätön – ei vastauksia, ei haastattelukutsuja, ei kontakteja, ei palautetta. Eilen töissä, tänään työtön – pitäisi omaksua heti kaikki uusi, työttömyyteen liittyvä tieto säädöksineen yms.</p> <p>- Jokaisen työnhakijan tulee saada tavata TE-virkailija heti työttömyyden alussa, jotta tehokas työnhaku pääsisi käyntiin mahdollisimman nopeasti.</p> <p>- Heikkoutena kunnan työllisyysvelvoitemallissa mallissa on, että työllistetyille syntyy aktiivisia ja passiivisia kausia ja työpanos ja osaaminen jää pääosin hyödyntämättä. Parempi olla töissä/koulutuksessa ja toimeentulo kunnolla turvattuna.</p> <p>-Heti työttömäksi jäätyään 55-vuotiaalle subjektiivinen oikeus kaikkiin työllisyyspalveluihin ja 100 % palkkatuki.</p>	<p>oikeuksista toimeentuloasioissa. TE-toimistossa tulisi olla viiveetöntä palveluohjausta eteenpäin.</p> <p>-TE-hallinnon tulisi tavata ja jakaa työnhakijalle iästä riippumatta kaikki mahdollinen työllistymiseen liittyvä tieto ymmärrettävässä muodossa (sis. oikeudet ja velvollisuudet) heti työttömyyden alussa. Käytäntöjen tulisi olla yhtenäiset koko maassa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • joka on työttömänä työnhakijana, kokonaan lomautettu tai alle neljä tuntia viikossa työskentelevä • jolla ei ole oikeutta työttömyyspäivärahan lisäpäiviin • jonka työttömyyspäiväraha tai ansiosidonnainen päiväraha päättyy enimmäisajan johdosta • joka ei saa yrittäjän ansiopäivärahaa
<p>- Mahdollisuus osa-aikatyöhön esimerkiksi työkykykoordinaattorin tuella.</p> <p>-Mahdollisuus ikääntyneille + kaikille muille sekä eläkeläisille tehdä osa-aikatyötä. Osa-aikatyön tekemiseen ei pitäisi tarvita erityistä syytä. Riittää</p>	<p>- Työkykykoordinaattorien lisäämiseen tulee panostaa</p> <p>- Kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto tulisi voida suorittaa myös oppisopimuskoulutuksena.</p>	

<p>työntekijän oma halu tai sen hetkinen elämäntilanne kuten sairaan läheisen hoitaminen.</p>	<p>-Vapaaehtoinen osa-aikatyön tekeminen mahdollistettava kaikille halukkaille – valtion virastot voisivat olla edelläkävijöitä osa-aikatyön järjestämisessä.</p>	
<p>- Senioreiden oma työnvälitys, asennemuutos ikääntymistä ja ikääntyvää työntekijää kohtaan.</p> <p>-Vapaaehtoinen osatyöhalukkuus huomioitava.</p> <p>-Osatyökykyisyys huomioitava.</p>	<p>-TE-toimistossa 1. 2. ja 3. segmentti olemassa. Segmenttien rajojen ylitse vaikea päästä. Asiakas ei välttämättä tiedä, mihin segmenttiin hän kuuluu. Tärkeää on, että asiakas tietää, mihin segmenttiin hän kuuluu</p> <p>-TE-hallinnon tulisi kertoa heti työttömyyden alussa segmenteistä ja miten ne vaikuttavat työnhakijaan. Käytännöt pitäisi olla yhdenmukaiset koko maassa.</p> <p>-TEM, STM (Työterveyslaitos) + ikääntyneet työntekijät tulisi järjestää kampanja, jossa jaetaan tietoa siitä, miten ikääntyminen vaikuttaa työn tekemiseen. Ikääntyminen ei todellakaan ole este työn tekemiselle. Ikääntyminen on erilaista kuusikymppisenä kuin kahdeksankymppisenä.</p> <p>-Organisaatioiden ikäohjelmat, ikäpolitiikat tai vastaavat tulisi olla julkisia. Valtion virastot ja kunnat voisivat toimia edelläkävijöinä ikäohjelmien julkistamisessa.</p>	

<p>- Työttömien terveystarkastus – lisää tietoa ja helpompi pääsy tasaveroisesti kunnasta riippumatta.</p> <p>-Asiakasmaksut vaikeuttavat työttömien hakeutumista terveydenhuoltoon.</p>	<p>-TE-hallinnon tulee kertoa oikeudesta maksuttomaan terveystarkastukseen työnhakijalle heti työttömyyden alussa.</p> <p>-Terveystarkastuksen sisältö tulisi olla luettavissa nettisivuilla ja sen tulisi olla yhdenmukainen koko maassa.</p>	<p>-Työttömien terveystarkastus on lakisääteinen kuntien palvelu, jota toteutetaan varsin vaihtelevasti kunnissa.</p>
<p>- Siirtyminen työterveyshuollosta terveyskeskuksen asiakkaaksi työttömyyden alussa.</p>	<p>-Selkeä ohjeistus TE-toimistolle, miten työtön työnhakija ohjataan terveydenhuoltoon.</p> <p>- Selvitettävä tietosuojakysymykset (yksityisyyden suoja, lupamenettely.)</p>	
<p>-Terveydenhuollon digitaalisuutta on kehitettävä.</p>	<p>-Kaikki palvelu tulee olla asiakkaan edun mukaista (Pelko Pois)</p> <p>Yksityisen ja julkisen sektorin digitaalisten järjestelmien tulee keskustella keskenään, esim. terveydenhuolto ja tulorekisteri, siten että asiakas voi itse päättää haluaako antaa tietojaan nähtäväksi.</p>	
<p>Ryhmä 3.Pätkätyöläisyys ja köyhyys</p>		
<p>-Työkyvyn ylläpitäminen ja siihen liittyvät palvelut tulee olla paremmin hallinnoitu ja yhden hallinnonalan alla ja riittävästi resursoitu.</p>	<p>-Työkyvyn arviointiin ja tukemiseen riittävästi resursseja.</p>	<p>- Pohjoismainen työllisyysmalli -> tulossa lisää resursseja yksilölliseen palveluun ja tuki- sekä motivointikeskusteluihin.</p>

<p>Sekä virkamiehet, että työnhakijat ovat paineen alla, kun ovat ns. väärässä paikassa.</p>		
<p>-Hallinnon siiloutumista tulee purkaa siten, että palvelut palvelevat paremmin yksilöä. Tarvitaan yhteistyötä myös tiedon siirron alueella, koska nykyisillään eri ohjelmistot ja oikeudet päästä yksilöstä kirjatun tiedon piiriin rajoittavat auttamista.</p>	<p>-Tiedonsaanti ja yhteinen työskentely joustavasti eri hallinnonalojen ja kuntien sekä valtion kesken työllistymiseen, työkykyyn ja osaamiseen liittyvissä asioissa.</p> <p>-Lainsäädännölliset kysymykset tietoturva-asioissa, lupakäytännöt (työttömän työnhakijan omien tietojen luovuttaminen).</p>	
<p>-Yksilön motivointiin riittävä huomio ja taloudellista tukea. Köyhyys ei saa estää työllisyyden edistämistä. Tällä hetkellä tukiviidakko on monimutkainen ja laaja.</p>	<p>-Työttömät tulee vapauttaa terveyskeskusmaksuista. Nyt kuntakohtaisia käytäntöjä terveyskeskusmaksujen vapauttamisessa ja perimisessä.</p> <p>-Sote-asiakasmaksujen perintä kuntien omaksi toiminnaksi. Kelan perinnän lakkauttaminen. Perintätoiminnan kohtuullistaminen ja esim. sosiaalisen luototuksen vahvistaminen. Perintätoimistot kuriin.</p> <p>-Sosiaaliturvan muokkaaminen vähemmän byrokraattiseksi, osa- ja pätkätöitä tukevaksi ja yksinkertaisemmaksi.</p> <p>-Halvan asuntotuotannon tukeminen.</p>	

<p>-Työttömyyden alkaessa tehdään ensin terveystarkastus. Vasta sen jälkeen työllisyysuunnitelma.</p>	<p>-Riittävät resurssit TE-keskukselle ja terveydenhuoltoviranomaisille, osaamisen kehittäminen näillä alueilla.</p> <p>-Työttömyyteen liittyvät erityiskysymykset kaikkiin alan koulutuksiin.</p>	
<p>-Ulkopuolisten palvelujen hankintaan laatukriteerit. Palvelujen hankintaa on vaikea ohjata ja seurata loppuun asti. Vastuutaho on palvelun hankkinut yksikkö (kunta, vakuutusyhtiö tms.), jonka vastuulla on vastata palvelun laadusta.</p> <p>-Palvelun saajalle tieto, mikä taho on vastuutaho, jos palvelu ei ole hänelle sopivaa.(valitusoikeus)</p>	<p>-Kunnille selkeät ja yhtenevät valvonnan kriteerit ostopalvelujen hankkimiseen. Myös sanktiot toimijoille, jos palvelut eivät toteudu asiakkaan edun mukaisesti</p>	
<p>Ryhmä 4. Ulkomaalaistaustaisen työmahdollisuudet: esteenä virkaruotsi</p>		
<p>-Suurimpana esteenä kiinnostaville aloille työllistymiselle on virkaruotsi (mm. valtionvirat ja asiakaspalveluala).</p> <p>-Pyritään kotouttamaan henkilöt yhdellä kielellä, eikä huomioida toisen kotimaisen kielen merkitystä kotouttamistoiminoissa.</p>	<p>-Ruotsin kieliopintoja tulee tarjota enemmän kotouttamistoimintona.</p> <p>-Mahdollisuus virkamiesruotsin kurssiin kaikille halukkaille.</p> <p>-Mallia kielenopetukselle Jyväskylän monikulttuurikeskus Gloria. <u>Monikulttuurikeskus Gloria (gloriajkl.fi)</u></p>	

<p>-Tällä hetkellä päätösvalta ja resurssit kielikoulutusksymyksissä TE-toimistoilla. Tässä mallissa ei kunnioiteta ihmisen omia mielipiteitä ja suunnitelmia. Loukkaa näin ollen ammatinvalinnan vapautta.</p> <p>”Yleensäkin koulutukseen liittyvä byrokratia massiivista ja täysin turhaa. Koulutustarjonta ylhäältä annettua eikä asiakaslähtöistä. Tuntuu siltä, että on samantekevää mihin koulutukseen tuppautut, pääasia on että siiryt hetkeksi laatikosta "työtön" laatikkoon "koulutuksessa".</p> <p>Laissa lukee, että työllisyysuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja TE-virkailijan välillä. ”Tosiasiassa moni virkailija laittaa sinne, mitä lystää ja uhkailee karensseilla jos asiakas on eri mieltä.</p>	<p>- Työnhakijan ammatinvalinnan vapauden huomioiminen.</p> <p>-Palveluvalikoima työllisyyspalveluissa tulee lähteä asiakkaiden tarpeista. Siihen voidaan soveltaa nykyaikaisia tietoteknisiä järjestelmiä, että työnhakijoille saadaan järjestettyä tarpeenmukaista koulutusta.</p> <p>-TE-toimiston ja KELA:n työttömyysturvaosaston tulkinta työnhausta on oltava keskenään johdonmukaista KELA:n muiden osastojen kanssa.</p> <p>-Jos TE-toimisto on sitä mieltä, että henkilö ei enää ole työmarkkinoiden käytettävissä, vaan hänet katsotaan oleva kokoaikainen opiskelija, tämän tulee johtaa siihen, että KELA:n opintoetusosasto myös tulkitsee hänen olevan oikeutettu opintotukeen ja opintolainaan.</p> <p>-Jos opintoetusosasto ei katso henkilön täyttävän opintotuen ja -lainan saannin edellytyksiä, työttömyysturvan maksatusta tulee jatkaa välittömästi, minkä lisäksi TE-toimiston väärän lausunnon antaneelle virkailijalle tulee langettaa sanktio virheellisestä ohjauksesta.</p> <p>- Jos asiakkaan kannalta sopivia palveluita ei ole tarjolla, se tulee kirjata työnhakujärjestelmään. Se ei saa aiheuttaa työnhakijalle karensseja tai leikkauksia.</p>	
---	--	--

	<p>-Oman seudun palkkatuetut työpaikat tulee näkyä aina Oma Asioinnissa, olipa näistä ollut maininta työllisyysuunnitelmassa tai ei.</p> <p>-Työttömällä tulee olla oikeus nähdä asiakastietojärjestelmässä kaikki hänestä kirjatut tiedot.</p> <p>-Asiakkaalla on oltava mahdollisuus muuttaa Omassa Asioinnissa kaikki tietonsa itse: kielitaito, toivetoimiala, jne.</p>	
<p>-Onko se enää kotoutumispalvelu, jos opitaan yhden kielen jälkeen toista kotimaista? Olisiko sitä hyvä tarjota kielikoulutusta valtaväestön kanssa yhteisissä koulutuksissa?</p>	<p>Koulutuksen kehittäminen</p>	
<p>Ryhmä 5. Järjestöt työelämän murroksessa</p>		
<p>-Yhteistyö eri työllisyystoimijoiden kanssa tulee asettaa jokaisen kunnan tavoitteeksi.</p> <p>-Laajat työllisyyttä tukevat kunnalliset verkostot ovat tärkeitä. Asiakasohjaus paranee, kun yhteistyöverkostot toimivat ja toimijoiden roolit ovat selvät. Työllisyysasiat kunnissa lautakunnan alaisuuteen.</p>	<p>-Kunnille/valtiolle yhteiset tavoitteet järjestöyhteistyöstä.</p>	
<p>-Pitkäaikaistyöttömien määrä ei vähene. Työttömien yhdistysten perusrahoitus täytyy turvata pitkäjänteisesti, jonka päälle voidaan</p>	<p>-Sote-järjestöjen perusrahoitus valtion budjettiin.</p>	

<p>suunnitella ja rakentaa työttömien tukitoiminta, palvelut ja työpaikat.</p> <p>-Eri alueilla työllisyysilanteet vaihtelevat, joten paikallinen näkökulma on tärkeä.</p>	<p>-Pitkäaikaistyöttömyyden ennaltaehkäisyyn on panostettava. Järjestöjen rooli työttömyyden hoidossa selkiytettävä.</p>	
<p>-TE-toimistojen asiakaskunta on hyvin heterogeenistä. Toimistoverkoston rahoitusta on leikattu vuosien mittaan –</p> <p>yhteispalvelupisteitä tai muuta henkilökohtaista kasvokkaista asiointipalvelua tarvitaan edelleen, koska asiakastilanteet ovat moniulotteisia.</p>	<p>-TE-toimistoista tulisi kehittää monipuolisia, Työtori-mallisia kohtaamis- ja kehittämispaikkoja.</p> <p>-Rahoitus riittäväksi.</p>	
<p>-Sähköiset asiointipalvelut eivät tavoita kaikkia työttömiä, koska kaikilla työttömillä ei ole tarvittavia teknisiä välineitä ja tietotaitoa.</p> <p>Sähköisten palveluiden uudistamisessa, esimerkiksi Työmarkkinatorissa, tärkeää huomioida käyttäjäystävällisyys ja helppo asiointikieli.</p>	<p>-Sosiaalisia asiointipisteitä tulee olla kaikissa kunnissa / kunnanosissa tietokoneyhteyksineen.</p> <p>-Tulee olla matalan kynnyksen paikkoja, joissa on neuvontaa sähköisiin palveluihin ja laitteisiin liittyen ja mahdollisuus käyttää laitteita.</p>	