

Tarkastuslautakunta

Päätöspäivämäärä 12.12.2023 § 78

Lahden kaupunki, Tarkastuslautakunta, 12.12.2023

§ 78

Palvelutori / Lahti-Piste, työllisyyden kuntakokeilu

5951/00.04.00.00/2021

Asian valmistelija / lisätietojen antaja

Tarkastusjohtaja Reijo Ollikka, p. 050 559 4016

Päätös

Lautakunta merkitsi saadut selvitykset tiedoksi.

Esittelijä

Tarkastusjohtaja Ollikka Reijo

Päätösehdotus

Lautakunta merkitsee saadut selvitykset tiedoksi.

Asian käsittely

Työllisyyspalvelujen tilannekatsaus

Lokakuussa 2023 työttömyysaste oli Lahdessa 12,9 %, nuoristyöttömyysaste 13,3 %, pitkäaikaistyöttömyysaste 33,2 % ja rakennetyöttömyysaste 63,3 %. Noin 10 % työttömistä on rakennetyöttömiä. Virta yli 12 kk:n työttömyyteen oli 14,33 %. Lahdessa kaikkien työttömien aktivointiaste oli 29,8 % (koko maan keskiarvo 31 %), Lahdessa ollaan lähenemässä strategian mukaista koko maan aktivointiastetta, vielä sitä ei kuitenkaan olla saavutettu. Maahanmuuttajien aktivointiaste on 54,38 % ja pitkäaikaistyöttömien 9,05 %.

Lahden seudun kuntakokeilun asiakkaista 26 % on alle 30-vuotiaita, 29,5 % yli 50-vuotiaita ja 44,5 % 30–50-vuotiaita. Yli 1000 päivää työttömänä olleista 40 % on yli 55 vuotta täyttäneitä.

Kuntakokeiluun on saatu lisäresursseja omavalmentajiin ja tämän myötä asiakasmäärät omavalmentajaa kohti on saatu laskemaan. Alkupalveluissa on keskimäärin 42 asiakasta / omavalmentaja, nuorten palveluissa keskimäärin 85 asiakasta / omavalmentaja, aikuispalveluissa ja maahanmuuttajapalveluissa asiakasmäärät ovat yli 100 / omavalmentaja.

Palvelun tasalaatuisuuden ja asiakastilanteissa tehtyjen työvoimapolitiittisten lausuntojen laillisuuden varmistamiseksi työllisyyspalveluissa on aloitettu omavalvonta, jossa satunnaisotannalla käydään läpi kaikkien omavalmentajien/työllisyysasiantuntijoiden asiakastilanteita. Omavalvonnalla kartoitetaan myös osaamiskapeikkoja ja tuloksia käytetään perehdytyksen ja sisäisen koulutuksen suunnitteluun. Työttömyysturvalausuntojen osalta 80 % asia on saatu kerralla kuntoon, ja noin 20 % osalta lausuntoja on jouduttu korjailemaan. Työttömyysturvaosaamisen kehittäminen on kehityskohde. Työllistymissuunnitelmat ovat voimassa 80 %:lla asiakkaista. Tavoitteena on kehittää omavalvontaa ja tehdä siitä säännöllistä.

Lahden kaupungin työmarkkinatuen osuus on keskimäärin 1,6 milj. euroa kuukaudessa. Sakkomaksuja maksetaan yli 300 päivää työttömänä olleista. Vuoteen 2019 verrattuna yli 1000 päivää työttömänä olleiden määrä on kasvanut 25 %, 300–499 päivää työttömänä olleiden määrä on vähentynyt 20 % ja 500–999 päivää työttömänä olleiden määrä on vähentynyt 35 %.

Työkykyarviointi hyvinvointialueen kanssa:

- yhteistyö hyvinvointialueen kanssa parantunut
- edelleen ongelma, että asiakas ei saavu sovittuun terveystarkastukseen. Pyritään parantamaan sillä, että asiakasta muistutellaan varatusta ajasta ennen käyntiä.

Työttömyyden kasvu on tällä hetkellä kasvussa, lomautuksia ja irtisanomisia on paljon ja näin ollen paljon uusia työttömäksi ilmoittautujia.

Palvelutori

Palvelutorilla toimii Lahden kaupungin asumisneuvonta, Lahti-piste, työllisyyden kuntakokeilu, Ohjaamo, osallistumistila, kotouttamisen konsepti sekä Fujitsun palvelupiste kaupungin työntekijöille. Lisäksi siellä on ulkopuolisia toimijoita: Kelan, Lahden talojen, seurakunnan sekä Ladecin yrittäjyyspalvelujen palvelupisteet ja hyvinvointialueen

ikäntyneiden neuvonta, terveysneuvonta, vammaispalvelut, sosiaali- ja potilasasiamies, ikääntyneiden hyvinvointiohjaus sekä sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta.

Palvelutori kokoaa yhteen kaupungin asukkaat, yritykset, järjestöt, tutkimus- ja oppilaitokset. Tiloja on mahdollisuus hyödyntää yleisötapahtumiin, kokouksiin ja muihin tilaisuuksiin, yleishyödyllisille yhteisöille tilojen käyttö on maksutonta.

Palvelutorin tilakustannukset ovat 843 900 euroa vuodessa, lisäksi leasing- ja vuokratkustannukset ovat 322 67 euroa vuodessa (kalusteet, tilat ja it-laitteet). Palvelutorin tulot ovat 175 000 euroa vuodessa. Palvelutorille on tehty toimijakohtaiset palvelusopimukset. Ulkopuolisilla toimijoilla on kuukasiperusteinen laskutus toimijamallin ja henkilöstömäärän mukaan, Lahden kaupungin toimijoille sopimus on maksuperusteinen ainoastaan silloin, jos ne saavat ulkopuolista rahoitusta.

Palvelutorilla työskentelee yhteensä 137 hlöä Työssä torilla mallilla, lisäksi Tapaa torilla -mallilla siellä työskentelee 175 hlöä. Henkilöstökyselyn mukaan (Kuinka todennäköisesti suosittelisit Palvelutoria ystävällesi tai kollegallesi) NPS luku on 36,25 vuonna 2023, se on kasvanut vuosittain.

Tammi- marraskuussa 2023 palvelutorilla on käynyt yhteensä 358 148 asiakasta (vuonna 2022 asiakkaita 285 200), keskimäärin 8 140 asiakasta viikossa. Tapahtumia palvelutorilla on ollut vuonna 2023 yhteensä 1 242 kpl, kokoustilojen käyttökertoja on ollut yhteensä 2 033 kpl.

Asiakastyytyväisyyskyselyn NPS-luku (kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelutoria ystävällesi tai kollegallesi) on 75 vuonna 2023 (72 vuonna 2022).

Lahti-Piste

Lahti-Piste on kaupungin ainoa asiakaspalvelupiste, jossa asiakas voi hoitaa kaikki kuntaan liittyvät asiat monikanavaisesti. Kaupunkitasoisesti viestinnässä painotetaan kuntalaisia ottamaan ensisijaisesti yhteyttä asiassa kuin asiassa Lahti-Pisteelle. Lahti-Pisteessä voi asioida paikan päällä, puhelimitse, e-asioinnin kautta, sähköpostitse sekä chatin välityksellä. Lahti-Pisteellä työskentelee monipuolisen kunta-alan tuntemuksen omaavaa sekä kielitaitoista henkilökuntaa. Henkilöstöä on yhteensä 13, joista 10 vakinaista, yksi oppisopimusopiskelija sekä kaksi velvoitettyöllistettyä. Lahti-Pisteellä asioi noin 250 asiakasta / päivä.

Lahti-Pisteellä palveluja tuotetaan palvelualueilta tulneiden ohjeiden mukaisesti palveluneuvojien ja –suunnittelijoiden toimesta. Tällä hetkellä Lahti-Pisteellä palvellaan kaikissa palvelualueiden asioissa. Lahti-Piste ottaa työtehtävikseen kaikki kaupungin sisäisesti tarjoamat työtehtävät. Ulkoisista toimijoista neuvotellaan aina erikseen. Lahti-Pisteen keskitetyn asiakaspalvelun rooli on myös tuottaa tietoutta asiakasrajapinnasta ja kehittää ketterää asiointia monikanavaisesti.

Lahti-Pisteen palvelukanavista kerätään tietoa asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella noin 78 % asiakkaista suosittelisi Lahti-Pisteessä asiointia ystävilleen.

Perusteluosa

Lahden Palvelutori aloitti toimintansa kauppakeskus Triossa vuonna 2020. Nykyisin kauppakeskuksen toisessa kerroksessa on Palvelutorin käytössä 3 000 m² tilaa. Palvelutorilta löytyy kaupungin asiakaspalvelun Lahti-Piste, sekä muun muassa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen, Lahden Talot Oy:n, Ladec Oy:n, Lahden seurakuntien ja TE-palvelujen asiakaspalvelua. Palvelutorilla järjestetään myös tapahtumia ja toimintaa. Tilana Palvelutori on esteetön. Palvelutorilla on tiloja kohtaamisiin ja luovaan tekemiseen. Paja on luovan tekemisen tila, josta löytyy mm. ompelukoneita, saumuri, laminointilaite sekä tietokoneita. Olkkari on tila kohtaamisiin ja oleiluun.

Asukkaat, yleishyödylliset yhdistykset ja yritykset voivat varata tiloja kokous- ja tapahtumakäyttöön. Palvelutorilla järjestetään kaikille avoimia tapahtumia ja tilaisuuksia.

Esityslistan liitteenä on tarkempi kooste Lahti-Pisteen ja Palvelutorin palvelutarjonnasta. Palvelutorilla on kuluvana vuonna tammi-kesäkuussa rekisteröity noin 179 000 käyntiä.

Palvelutori ja Lahti-Piste kuuluvat kaupungin organisaatiossa konsernipalvelujen tehtäväalueeseen. Konsernipalvelujohtaja Sari Alm on mukana kokouksessa. Palvelutorin toiminnot esittelee lautakunnalle palvelutoripäällikkö Laura Packalen-Vehko. Lahti-Pisteestä saatavat palvelut esittelee palveluasiantuntija Jenni Hannula.

Työllisyyden kuntakokeilusta ja työllisyystilanteesta sekä palvelutorilla annettavista työllisyyspalveluista lautakunnalle antavat ajankohtaiskatsauksen työllisyyspalvelujohtaja Taisto Tuominen ja palvelupäällikkö Tiina Liezen.

Kokouksessa käsiteltäviä asioita mm:

- Palvelutorin ja Lahti-Pisteen palvelutarjonta
- kävijämäärät ja kustannukset
- tyytyväisyysmittausten tulokset
- työllisyystilanne ja jatkonäkymät

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto

Toimenpiteet

-