

Palveluntuottajan käsikirja

TyöHäme

Ohje / TyöHämeen työllisyysalue

24.3.2025

Sisällys

1	Ostopalvelut TyöHäme	1
2	Palveluntuottajan muistilista	1
3	Palveluprosessi.....	4
4	Palvelukuvaus ja palvelun sisältö	5
5	Raportointi ja asiakaspalaute.....	6
6	Palveluntuottajaksi hakeminen dynaamisiin pienhankintoihin.....	7
7	Osallistumishakemus dynaamisiin pienhankintoihin	8
8	Laskutustiedot.....	11

1 Ostopalvelut TyöHäme

Valmennukset

- Työhaun tehotreeni
- Yrittäjän asenne
- Ryhmävalmennukset

Koulutukset

- Kotoutumiskoulutus
- Ammatillinen työvoimakoulutus (ml. yhteishankintakoulutus työnantajien kanssa)
- Muutosturvakoulutus

Lisäksi

- Koulutuskokeilu
- Asiantuntija-arviointi
- Korttikoulutukset
- SIB
- Työpajat

2 Palveluntuottajan muistilista

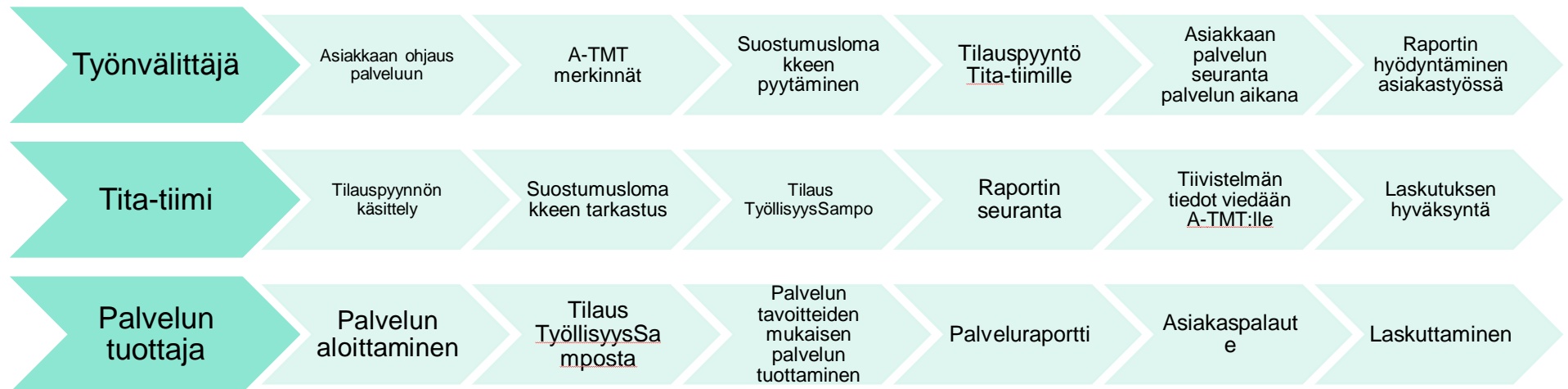
- Lähtökohtaisesti kaikki valmennuspalvelut TyöHämeellä tilataan TyöllisyysSampon kautta
 - Palvelut, joita tilataan TyöllisyysSampoa hyödyntäen ovat:
-

- Työhaun tehotreeni
 - Yrittäjän asenne
 - Työkyvyn tutkimus ja arviointi
 - Neuropsykologin konsultaatio
 - Osaamis- ja ammattitaitokartoitus
 - Käytännön työtehtävissä toteutettava työkyvyn arviointi
 - Lupa- ja korttikoulutukset
 - Koulutuskokeilu
 - Ammatillinen työvoimakoulutus (erillinen raportointi)
 - Muutosturvakoulutus (erillinen raportointi)
-
- Tilauksen saapuessa, allekirjoita tilaussopimus sähköisesti TyöllisyysSamossa ja ota yhteyttä asiakkaaseen viikon sisällä tilauksen saapumisesta.
 - Kaikilta asiakkailta kerätään Suostumuslomake. Lähtökohtaisesti työnvälittäjä pyytää asiakasta allekirjoittamaan suostumuslomakkeen ([suostumuslomake](#))
 - Mikäli asiakas keskeyttää palvelun tai palvelu ei ala ollenkaan, ilmoita tästä välittömästi työnvälittäjälle
 - Palvelu on toteutettava tilaussopimuksen mukaisessa aikataulussa. Ole heti yhteydessä työnvälittäjään, mikäli palvelu uhkaa venyä.
 - Mikäli asiakas jättää saapumatta 2 ensimmäiseen aikavaraukseen, eikä hänellä ole saapumatta jättämiselle perusteltua syytä (esim. sairastuminen tai työhaastattelu), eikä hän ole perunut aikavarausta (24 h ennen) on
-

palveluntuottajalla oikeus laskuttaa näistä 2 peruuntuneesta tapaamisesta. Peruuntumisista on kuitenkin välittömästi ilmoitettava työnvälittäjälle, jonka kanssa otetaan harkintaan palvelun peruminen.

- TyöHämeen vakuutukset asiakkaille ovat voimassa vain tilauksen ajanjakson ajan, tästä syystä tilauksessa oleva ajanjakso on jo lähtökohtaisesti pidempi kuin oletettu palvelun toteutusaika. Mikäli palvelun toteutus menee silti tilauksessa olevan ajanjakson yli, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan lähettäneeseen työnvälittäjään ja pyytää uutta tilausta, joka kattaisi oikean ajanjakson.
 - Palvelun päätyttyä tee asiakaskohtainen palveluraportti e-lomakkeella (muita raportteja ei hyväksytä). Raportit arkistoidaan ja niiltä poimitaan tietoja palvelujen seuranta varten.
 - Palveluntuottajan tulee pyytää myös palveluun osallistuneelta asiakkaalta palaute palvelusta. Asiakaspalautetta varten asiakas tarvitsee TyöllisyysSamposta saatavan tilausnumeron.
 - Laskuttaa voit vasta, kun palveluraportti on hyväksytty tilaajan toimesta. Palvelusta tulee laskuttaa 14 päivän sisällä palvelun päättymisestä
 - Mikäli sinulla on mahdollisuus palvelubonukseen asiakkaan työllistyessä, todenna työllistyminen Työllistymisen ja koulutusratkaisun todentaminen [e-lomakkeella](#). Asiakkaan työllistymiseen perustuva bonus voidaan laskuttaa erillisellä laskulla, kuitenkin siten, että palvelun päättymisestä on kulunut maksimissaan 2 kuukautta.
-

3 Palveluprosessi



Kuva 1 TyöHämeen ostopalveluprosessi

4 Palvelukuvaus ja palvelun sisältö

- TyöllisyysSamossa oleva palvelukuvaus on palvelun raami
 - Kuvaa palvelun tavoitteen
 - Rajaa sisällön ja palvelun keston
 - Ohjaa palveluntuottajaa
 - Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelukuvauksen mukaista palvelua ja toimimaan palvelukuvauksen vaatimalla tavalla esim. raportointiin ja tiedonkulkuun liittyen
 - Palveluntuottaja itse räätälöi, brändää ja tuotteistaa oman palvelunsa
 - Yhden palvelukuvauksen alla on mahdollista tarjota palvelua monella eri tavalla
 - Tutustu myös Työmarkkinatoriin: [Henkilöasiakkaat - Työmarkkinatori](#)
-

5 Raportointi ja asiakaspalaute

- [Asiakaskohtaiselle raportille](#) tulee kirjata kaikki pyydetyt asiat
 - Palveluntuottajan tulee käyttää valmista raporttipohjaa. Muita raportteja ei hyväksytä.
 - Palveluraporttia ei voi kirjoittaa yleistasolla, sillä palvelua tilataan asiakkaan tilanteen edistämiseksi, ei palvelua pelkän palvelun ilosta.
 - [Asiakaspalaute](#) pyydetään jokaiselta asiakkaalta. Asiakaspalautteeseen asiakas itse kirjaa näkemyksensä ja liittää tilausnumeron palautteeseen.
 - Laskuttaa voit vasta raportin hyväksymisen jälkeen!
 - Raportti on työnvälittäjän työväline asiakkaan jatkon parissa työskennellessä
-

6 Palveluntuottajaksi hakeminen dynaamisiin pienhankintoihin

- Työllisyyspalvelujen käytössä on dynaaminen pienhankintamalli, jonka avulla palveluntuottajana toimiminen on helppoa ja yksinkertaista.
 - [TyöllisyysSampo](#) on TyöHämeen kuntien dynaamisen pienhankinnan järjestelmä
 - TyöHäme vastuukuntanaan Hämeenlinna julkaisee TyöllisyysSamossa osallistumispyynnön palvelusta, ja palveluntarjoajat voivat osallistua osallistumispyyntöihin koko pyynnön voimassaolon ajan.
 - Jättämällä osallistumishakemuksen, palveluntuottaja sitoutuu palvelukuvauksen ja liitteiden ehtoihin.
 - Osallistumishakemuksen jättäminen on helppoa ja vaivatonta
 - Kaikki osallistumishakemukset käsitellään TyöHämeen/kaupungin toimesta.
 - Kun palveluntuottaja on hyväksytty järjestelyyn, tämä toimittaa palvelustaan esittelytekstin sekä linkin palvelun esitteelle. Nämä tiedot julkaistaan verkkosivuilla.
 - Esitteitä hyödynnetään osana asiakasohjausta ja asiakkaat itse pääsevät verkkosivujen kautta tutustumaan palveluihin ja palveluntuottajiin.
-

7 Osallistumishakemus dynaamisiin pientankintoihin

- **Rekisteröidy ja kirjaudu** hankintajärjestelmään osoitteessa <https://hankintasampo.fi/tyollisyyspalvelut/>. **HUOM! Palvelussa puhelinnumerojen pitää olla aina muodossa +358...**
 - TyöllisyysSampon etusivulla näet kaikki voimassa olevat tarjouskilpailut eli osallistumisilmoitukset.
 - Perustietojen jälkeisellä välilehdellä (välilehti, jossa on palvelun nimi) näkyy koko palvelun kuvaus. Tutustu palvelun kuvaukseen hyvin.
 - Jätä osallistumishakemus kuhunkin palveluun erikseen
 - Jättämällä osallistumishakemuksen sitoudut palvelukuvauksen ehtoihin ja toimintatapoihin
 - Mikäli haluat jättää osallistumishakemuksen klikkaa **Osallistumishakemuksen teko**
 - Täytä kaikki kohdat huolellisesti ja liitä hakemukselle kaikki vaaditut liitteet. Mikäli toimijalla ei ole kaikkia dokumentteja tai toimintamuodon/yritysjäyyden sivutoimisuuden tms. takia lakisääteistä velvoitetta esim. johonkin rekisteriin liittymiseksi ei ole, lisää hakemukselle selkeä selvitys tilanteesta.
 - Hakemuksen tekemiseen tarvittavat liitedokumentit:
 - Tilaajavastuuraportti (ei pakollinen)
-

- Työterveyshuollon järjestäminen (lisätietokenttään info miten järjestetty organisaatiossanne)
 - Työhön sovellettava työehtosopimus (Riittää maininta TES:stä tai muu selvitys)
 - Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus (vero.fi)
 - Ennakkoperintärekisteriin tai työnantajarekisteriin sekä Alv rekisteriin kuuluminen
 - Todistus eläkevakuutusten ottamisesta ja maksujen suorittamisesta (yksityisellä elinkeinonharjoittajalla tulee olla voimassa oleva YEL-vakuutus)
 - Kaupparekisteriote tai vastaavat tiedot
 - Tilinpäätös
 - Toiminnan vastuuvakuutus
- Mikäli toimija kuuluu Luotettava kumppani –palveluun, voit lisätä hakemukselle tilaajavastuuraportin, jolloin hakemuksen täyttäminen helpottuu huomattavasti.
 - Allekirjoittajaksi valikoituu automaattisesti kirjautunut henkilö, kannattaa olla yhteydessä TyöllisyysSampon toimittajaan eli SCSofwareen tai TyöHämeeseen mikäli allekirjoittajia pitää muuttaa esim. henkilöstön vaihtuessa.
 - **Lähetä osallistumishakemus: Lähetä, OK**
-

- Lähetyksen voi myös perua, mikäli hakemukseen halutaan tehdä muutoksia:
Peru lähetys: palaa takaisin muokkaus tilaan, tee muutokset ja lähetä uudelleen (uudelleen lähettäminen on mahdollista niin kauan kuin osallistumisilmoituksessa on vastausaikaa jäljellä)
 - Kun saat viranhaltijapäätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä, toimita ”myyntilauseesi”, yhteystietosi ja linkki palvelun verkkosivuille/esitteelle TyöHämeelle yhteydenottolomakkeen ([Etusivu – Työhäme](#)) kautta. Tiedot lisätään verkkosivuille.
-

8 Laskutustiedot

Verkkolaskuosoite:

Verkkolaskuosoite: 003701469214 (OVT-tunnus)

Operaattoritunnus: BAWCFI22

Välittäjä : Basware Oyj

Laskulla näkyvät osoitetiedot:

Hämeenlinnan kaupunki

(Tilaavan työyksikön nimi / yhteyshenkilön nimi)

PL 9974

00026 BASWARE

Laskuilla vaadittavat lisätiedot:

tilaaja: yksikkö ja yhteyshenkilö, mihin/kenelle palvelut/tavarat on tilattu

muut tilaajan ilmoittamat tiedot (esim. tilausviitenumero)

Lisätietoja

<https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/talous-ja-hankinnat/laskutus-ja-verkkolaskuosoite/>

Päivitetty	24.3.2025 Tuula Kinnunen & Tea Roine