



Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupunkien sopimus ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden neuvonnasta

1. Sopimuksen osapuolet:

- Helsingin kaupunki
- Espoon kaupunki
- Vantaan kaupunki
- Kauniaisten kaupunki

2. Sopimuksen tavoite:

Sopimuksen tavoitteena on, että kaupungit tarjoavat vastavuoroisuuden periaatteella neuvontaa ja opastusta kuntien palveluista, suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja maahantuloprosessista ulkomaalaistaustaisille asiakkaille.

Kaupungeilla on yhteinen palvelulupaus. Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Kauniaisissa ulkomaalaistaustainen asiakas saa hyvää neuvontaa kuntien palveluista, suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja eri maahantuloprosesseista kuntarajoista riippumatta.

3. Sopimuksen tausta:

Helsingin (viestintä, vuosina 2000–2010 sosiaalitoimi ja vuonna 2011 henkilöstökeskus), Espoon (sivistystoimi sekä sosiaali- ja terveystoimi), Vantaan (vapaa-ajan ja asukaspalveluiden toimiala) ja Kauniaisten kaupungit ovat kehittäneet vuosina 2009–2012 neuvontapalveluja Neo-seutu hankkeessa (EU:n ESR- hanke) ulkomaalaistaustaisille asiakkaille. Otaniemen Kehitys Oy oli vuosina 2009–2011 mukana hanketyössä. Kauniaisten kaupunki tuli mukaan vuonna 2012.

Hanketoimijoina ovat Helsingissä olleet Virka-info (vuosina 2000–2010 maahanmuuttajien neuvontapiste), Espoossa kaupungin yhteispalvelupisteet ja In Espoo -neuvontapiste, Vantaalla yhteispalvelupisteet ja Kauniaisissa kaupungin keskushallinto. Konkreettiseen hanketyöhön ovat osallistuneet eri toimipisteiden työntekijät esimiehineen, yhteensä noin 60 henkilöä.

Kaupunkien välinen sopimus on Neo-seutu -hanketyön tulos, kun hanke päättyy vuoden 2012 lopussa. Sen tarkoituksena on vakiinnuttaa kaupunkien välille syntynyt yhteistyö ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden neuvonnassa.

4. Sopimuksen sisältö:

Tähän sopimukseen on kirjattu yhteisen neuvontatyön periaatteet sekä keinot, joilla kaupungit tuottavat hyviä, asiakkaan tarpeista lähteviä neuvontapalveluja alueelleen.

4.1. Neuvontapalvelut tuotetaan vastavuoroisuuden periaatteella

Helsingissä Virka-info -neuvontapalvelu, Espoossa yhteispalvelupisteet sekä In Espoo -neuvontapalvelu, Vantaalla yhteispalvelupisteet ja Kauniaisissa kaupungintalo antavat ulkomaalaistaustaisille asiakkailleen kuntien palveluista, suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja maahanmuuttoon liittyvistä asioista neuvontaa vastavuoroisuuden periaatteella.

Neuvontaa tarvitseva ulkomaalaistaustainen asiakas voi asuinpaikastaan riippumatta asioida missä tahansa kaupunkien yleisneuvontapisteistä.

Sopimuskumppaneiden maahantuloon liittyvää neuvontaa ohjataan ja kehitetään seudullisessa ohjausryhmässä sovittujen yhteisen periaatteiden mukaan. Neuvontatyössä hyödynnetään Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan eri neuvontapisteiden osaamista.

Neuvontapisteillä on käytössään kaikkien seudun neuvontapisteiden ja keskeisten kunnallisten palveluiden yhteystiedot. Tavoitteena on, että jokainen seudun neuvontapalvelu pystyy opastamaan myös toisen kaupungin ulkomailta muuttaneen asukkaan oikeisiin palveluihin.

Palvelua on saatavana molemmilla kotimaisilla kielillä sekä englanniksi. Lisäksi kukin kunta päättää, millä muilla kielillä se tarjoaa neuvontapalveluja.

Yhteiset koulutukset ja työvälaineet varmistavat neuvonnan yhtenäisen laadun. Palveluverkoston toimintaa ohjaa seudullinen ohjausryhmä.

Kaupungit jakavat yhteistyöstä mahdollisesti syntyvät kustannukset pääkaupunkiseudun kaupunginjohtajien kokouksen kaupunkien rahoitusosuuksien jakosuhteesta päättämällä tavalla tai muulla yhteisesti sovittavalla tavalla kuitenkin niin, että kustannuksia aiheuttavista hankkeista päätetään kaupungeissa erikseen. Kustannusosuudet ovat sopimuksen allekirjoitushetkellä seuraavat:

- Espoo 27,1 %
- Helsinki 50,0 %
- Kauniainen 1,0 %
- Vantaa 21,9 %.

Helsingissä sosiaaliviraston maahanmuuttoyksikkö, Espoossa sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajapalvelut sekä Vantaalla sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajien yhteispalvelutoimisto vastaavat kaupunkeihin pysyvästi asettuneiden pakolaisten neuvonnasta ja opastuksesta lähinnä kotouttamislain määrittelemän kotouttamisajan.

4.2. Keinot hyvän neuvontapalvelun tuottamiseen

4.2.1.1. Työntekijöiden osaamisen vahvistaminen

Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kunnalliseen neuvonnan osaamiseen kuuluu suomalaisen palvelujärjestelmän, kunnan sekä oman neuvontayksikön yhteispalvelusopimuksiin sisältyvien yhteistyökumppaneiden palvelujen tuntemus. Lisäksi maahan muuttaneita asiakkaita neuvovan tulee tuntea maahantulon perusprosessit.

Yhteisen osaamisen tukemiseksi pyritään

- järjestämään työntekijöille vuosittain yksi yhteinen koulutustilaisuus,
- järjestämään yhteistyökumppaneiden (mm. Maahanmuuttoviraston) kanssa vuosittain yksi puolen päivän työpaja ajankohtaisesta aiheesta,
- sopimaan myös muiden valtion viranomaisten kanssa (InTo Finland, maistraatit, Poliisi) vuosittaisista tietoisuuksista ja
- että neuvontapalveluiden työntekijät kiertävät vuosittain naapurikuntien neuvontapisteissä vahvistaakseen yhteistä osaamista.

Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan eri neuvontapalveluiden erityisosaaminen on seudun kaupunkien kaikkien asiakkaiden käytössä, ja asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa toisen neuvopisteen palveluja.

4.2.1.2. Työntekijöiden työvälineet

Julkishallinnon neuvojan työn perusta on ammatillisuus, oikean tiedon saanti ja asiakaslähtöisyys.

Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten neuvonnan tärkeimpiä työkaluja ovat kaupunkien verkkosivut sekä Infopankki.fi -verkkopalvelu. Tärkeitä työkaluja ovat myös eri valtion viranomaisten, mm. maahanmuuttoviraston, maistraatin, poliisin, Kelan ja verohallinnon verkkosivut.

Oikean tiedon saannin turvaaminen asiakkaille

- tuotetaan yhteistyössä Infopankin kanssa kaupunkikohtaiset kuvaukset maahantuloprosesseista ja päivitetään niitä yhteistyössä eri viranomaisten kanssa,
- varmistetaan että kaikki neuvontatyötä tekevät tuntevat Finnishcourses.fi kurssihakupalvelun ja
- varmistetaan kuntien välinen reaaliaikainen tiedonvaihto.

4.2.1.3. Yhteinen tiedottaminen

Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan neuvontapalveluista tiedotetaan paitsi kaupunkikohtaisesta myös yhteisesti. Tärkein yhteinen seudullisen tiedottamisen väline on Infopankki.fi.. Lisäksi tiedottamisessa käytetään Finnishcourses.fi-verkkopalvelua. Kukin kaupunki vastaa itse omaa kaupunkiaan koskevien tietojen ajantasaisuudesta ja oikeudellisuudesta.

Lisäksi yhteisessä viestinnässä

- kukin kaupunki varmistaa naapurikunnan neuvontapalvelujen näkyvyyden omilla verkkosivuillaan,
- esiinnyttään yhteisesti erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa,
- tehdään viestintäyhteistyötä valtion eri viranomaisten kanssa,
- tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhteinen painettu ja sähköinen esite,
- ilmoitetaan yhteisesti palveluista mahdollisuuksien mukaan painetussa ja sähköisessä mediassa sekä
- esitellään neuvontapalveluja mahdollisuuksien mukaan sosiaalisessa mediassa.

5. Yhteistyön koordinointi- ja ohjaus

Neuvontapalveluiden esimiehet muodostavat yhteistyön suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavan yhteistyöryhmän. Yhteistyöryhmän puheenjohtajuus kiertää vuosittain kaupungilta toiselle.

Helsinki kutsuu koolle ensimmäisen yhteistyöryhmän kokouksen ja kokous valitsee puheenjohtajan ko. vuodelle.

Yhteistyöryhmän tehtävänä on

- suunnitella ja toteuttaa vuosittainen yhteistyö yhteisen vuosikellon mukaan,
- vaihtaa kokemuksia ulkomailta muuttaneiden asiakkaiden neuvonnasta sekä
- järjestää keskustelutilaisuuksia esim. valtion viranomaisten (kuten maahanmuuttoviraston, maistraattien) kanssa maahantuloon liittyvistä kysymyksistä ja linjauksien muutoksista.

Yhteistyöryhmä kokoontuu vähintään kolme kertaa vuodessa.

6. Yhteistyön arvioiminen ja kehittäminen

Kaupungit nimeävät seudullisen ohjausryhmän, johon tulee edustaja kustakin kaupungista. Seudulliseen ohjausryhmään kutsutaan myös tärkeimpien yhteistyökumppaneiden edustajat.

Seudullinen ohjausryhmä asettaa vuosittain tavoitteet yhteistyölle ja se kokoontuu vähintään kerran vuodessa.

Ohjausryhmä arvioi vuosittain, miten asetetut tavoitteet on saavutettu. Se arvioi myös yleisneuvonnan yhteistyötä, laatua ja vaikuttavuutta.

Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kuntien neuvontapisteet tekevät vähintään joka toinen vuosi neuvonnan tärkeimmille yhteistyökumppaneille ja työntekijöilleen kyselyn yhteistyön toimivuudesta, tarpeellisuudesta, vaikuttavuudesta ja kehittämisestä. Kyselyn tulokset esitellään ohjausryhmälle ja niiden perusteella tehdään mahdolliset työn täsmennykset ja korjaukset.

Lisäksi neuvontapalvelut tekevät mahdollisuuksien mukaan joko yhdessä tai erikseen vuosittain asiakaskyselyt. Neuvontapalvelut vaihtavat säännöllisesti kokemuksia eri menetelmistä, joilla asiakastyytyväisyyttä arvioidaan.

7. Sopimuksen voimassa olo ja mahdollinen purkaminen

Oheinen sopimus astuu voimaan heti, kun se on allekirjoitettu ja se on voimassa toistaiseksi. Kaupunkien asettama seudullinen ohjausryhmä arvioi vuosittain sopimuksen tarpeellisuuden ja tekee tarvittaessa ehdotuksen sopimuksen irtisanomisesta ja irtisanomisen aikataulusta sekä irtisanomiseen liittyvistä tarvittavista toimenpiteistä. Oheiseen sopimukseen ei sisälly sanktioita sopijapuolille.

8. Allekirjoitukset

Paikka ja aika

HELSINGIN KAUPUNKI

ESPOON KAUPUNKI

VANTAAN KAUPUNKI

KAUNIAISTEN KAUPUNKI
