

Kansainvälisten osaajien puolisoiden puhelinneuvontapalvelu / HEL 2020-007595

Hankinnan kohteen kuvaus

1. Yleiskuvaus palvelusta

Helsingin kaupunginkanslian elinkeino-osaston työvoima ja maahanmuutto -yksikkö hankkii kansainvälisten osaajien puolisoiden englanninkielistä puhelinneuvontapalvelua ja sen kehittämistä 1.9.2020-31.5.2021 välisenä aikana. Ostopalveluna hankittava neuvontapalvelu toimii pilottina ja sen pohjalta arvioidaan tarvetta palvelun järjestämiselle ja jatkokehittämiselle.

Ostopalveluna hankittava palvelu sisältää palveluntuottajan tuottamat toiminnot:

- a) puhelinneuvonta
- b) seuranta ja raportointi.

Palveluntuottaja osallistuu aktiivisesti neuvontapalvelun kehittämiseen yhteistyössä tilaajan kanssa.

Hankinta tehdään osana *Kansainväliset osaajat yritysten kasvun vauhdittajina -hanketta*, jonka toteuttajia ovat Helsingin kaupunki ja 11 muuta osatoteuttajaa. Hankkeessa Helsingin kaupungin yhtenä tehtävänä on pilotoida kansainvälisten osaajien puolisoille suunnattu ohjelma. Puoliso-ohjelmassa on kaksi vaihtoehtoista osallistumispolkua, joiden avulla osallistujan on mahdollista luoda sosiaalisia kontakteja ja verkostoitua sekä saada konkreettista apua työllistymiseen. Työllistymispolku toteutetaan yhteistyössä Uudenmaan TE-toimiston kanssa. Puoliso-ohjelmalla on omat verkkosivut, jota kautta puhelinneuvontapalvelua markkinoidaan. Puoliso-ohjelmaan odotetaan osallistuvan 100-150 henkilöä vuoden 2020 loppuun mennessä ja 300-400 henkilöä 31.5.2021 mennessä.

2. Palvelun tavoitteet

Puhelinneuvontapalvelun tavoitteena on tarjota yleisneuvontaa ja opastusta kansainvälisten osaajien puolisoille pääkaupunkiseudulle (Helsinki, Espoo, Vantaa) asettautumiseen liittyvissä kysymyksissä sekä ohjata asiakkaita heidän tarvitsemiensa palvelujen pariin. Tavoitteena on lisäksi hyödyntää saatua kokemusta ja tietoa kansainvälisten osaajien puolisoille kohdennettujen palveluiden jatkokehittämisessä.

3. Palvelun käyttäjät

Palvelua käyttävät pääkaupunkiseudulle muuttaneet kansainvälisten osaajien puoliset, joiden neuvonnan ja opastuksen tarpeet koskevat alueelle asettautumista sekä suomalaisen yhteiskuntaan kiinnittymistä. Muissa asioissa (mm. oleskelulupaan ja työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä) neuvontaa ja opastusta tarvitsevat henkilöt ohjataan muiden viranomaisten neuvontapalveluihin.

4. Määritelmät

Kansainvälinen osaaja tarkoittaa tässä tarjouspyynnössä maahanmuuttajaa tai suomalaista paluumuuttajaa, jolla on osaamista, kansainvälistä kokemusta ja asiantuntemusta sekä verkostoja, jotka voivat tuoda lisäarvoa elinkeinoelämälle ja vastata työvoimatarpeisiin. Kansainvälinen osaaja voi olla esimerkiksi ulkomaalainen opiskelija, tutkija, ekspatti, puolisona muuttanut tai paluumuuttaja. Maahantulon syyllä ei ole merkitystä, vaan osaaminen ratkaisee. Myös humanitaarisista syistä Suomeen muuttanut voi olla kansainvälinen osaaja.

5. Palvelun yksityiskohtainen sisältö

Palveluntuottaja vastaa seuraavista kokonaisuuksista:

- a) Puhelinneuvonta

- Puhelinneuvontaa tarjotaan kaksi kertaa viikossa kolme tuntia päivässä lomakaudet (joulu ja uusivuosi 21.12.2020-6.1.2021, pääsiäinen 2.-5.4.2021 sekä arkipyhät) pois lukien. Pilotin aikana palvelua muokataan kysyntää vastaavasti.
- Palveluajat sovitaan tilaajan ja palveluntuottajan kesken.
- Palvelun kieli on englanti. Myös suomen kielen taitoa tarvitaan neuvontatilanteissa. Mahdollisuuksien mukaan asiakasta voidaan palvella myös muulla kielellä.
- Palvelussa tulee olla käytössä yksi palvelunumero.
- Palvelunumeroon soitetuista puheluista ei peritä erillistä maksua. Soittamisen hinta määräytyy asiakkaan liittymäsopimuksen perusteella.
- Palveluntuottajalla ei ole oikeutta myydä muita palveluitaan puhelinneuvonnan käyttäjille puheluiden yhteydessä.

b) Seuranta ja raportointi

- Palveluntuottaja seuraa puhelinneuvonnan käyttäjämäärää ja puheluiden kestoja, ja ne raportoidaan palvelun tilaajalle kuukausittain kirjallisesti erikseen sovittavalla tavalla.
- Puhelinneuvonnan asiakkaista ei kerätä henkilötietoja. Palveluntuottaja kerää tiedon asiakkaiden asuinkunnasta ja yhteydenoton syyn sekä kirjaa neuvonnan lopputuloksen.
- Palveluntuottaja mittaa asiakastyytyväisyyttä sekä kerää asiakaspalautetta. Raportoinnin aikataulusta ja tavasta sovitaan erikseen tilaajan ja palveluntuottajan kesken.
- Seurannan tulokset käydään läpi palveluntuottajan ja tilaajan kesken vähintään kolme kertaa pilotin aikana.
- Puhelinneuvonnan perusteella nousevat kehittämissuositukset palvelun kehittämiseksi raportoidaan tilaajalle erikseen sovittavalla tavalla.
- Kaikki em. raportointi tuotetaan suomen kielellä.

Tilaaja vastaa palvelun markkinoinnista ja viestinnästä.

Puhelinneuvonnan keskeiset aihealueet ja sisällöt:

Muutto Suomeen

- muuttotavaroiden tuominen Suomeen
- muuttoyritykset
- auton tuominen Suomeen
- lemmikkieläinten tuominen Suomeen
- palvelut jotka auttavat kotoutumaan: ohjaus kuntien tarjoamiin kotoutumispalveluihin sekä yhdistysten ja muiden yhteisöjen tarjoamiin palveluihin
- oleskelulupa- ja EU-rekisteröintiprosessiin liittyvät kysymykset: perustietoa oleskelulupatyypeistä ja sen jälkeen ohjaus Maahanmuuttovirastoon
- työllistymiseen liittyvät kysymykset: ohjaus TE-toimiston neuvontaan
- sosiaaliturvaan liittyvät kysymykset: Suomen sosiaaliturvajärjestelmän kuvaus sekä ohjaus Kelaan

Asuminen

- asunnon hallintamuodot, asunnon hankinta sekä hankintakanavat
- sisään- ja poismuuttoon liittyvät sopimukset (yhtiövastike, vuokrasopimus, takuuvuokra, muuttoilmoitus, kotivakuutus, sähkönsopimus ml. sähkön hinnan vertailu, liittymäsopimukset, autopaikat, taloverkko)
- asuminen (kierrätys, paloturvallisuus, järjestyssäännöt, lemmikit, sauna, pesutupa, muut yhteiset tilat, remontit ja korjaukset, taloyhtiön hallinto ja eri tahojen vastuut)
- asunnon sijaintiin liittyvät keskeiset kysymykset (mm. alueen liikenneyhetydet ja keskeisten palveluiden sijainti, eri alueiden hintataso)
- muuttaminen asunnosta toiseen: eri tahojen vastuut, tietoa muuttopalveluista

Pankkitili

- tietoa pankkitilin avaamisesta perheelle

- Suomessa toimivat pankit ja englanninkieliset pankkipalvelut

Vakuutukset

- tarvittavat/yleisimmät vakuutukset
- vakuutusyhtiöt Suomessa ja englanninkieliset vakuutuspalvelut

Puhelin ja internet

- Suomessa toimivia puhelinoperaattoreita ja internet-palveluntarjoajia
- tietoa hintatasosta

Autoilu ja julkinen liikenne

- julkinen liikenne pääkaupunkiseudulla: matkakortin hankkiminen, perustietoa vyöhykkeistä ja hinnoittelusta, vaihtoehtoiset liikkumistavat (kaupunkipyörät, potkulaudat)
- auton rekisteröiminen, katsastaminen, verotus, renkaat
- ajokortti: ulkomainen ajokortti Suomessa, suomalaisen ajokortin hankkiminen
- tietoa takseista: taksin tilaaminen, hintojen vertailu
- matkustaminen Suomessa: juna, bussit, autonvuokraus, reittiopas

Kulutustavarat ja palvelut

- kulutustavaroiden ja palveluiden hintataso Suomessa/pääkaupunkiseudulla
- ruokakaupat: ruokakauppaketjut, erikoisliikkeet, etniset ruokakaupat, kauppahallit
- tietoa pääkaupunkiseudun kodintarvike-, huonekalu- ja kodinkoneliiketarjonnasta ja kauppakesuksista
- tietoa erikoisliikkeistä (mm. pesulat, lastenvaatteet)
- tulkki- ja käänöspalvelut

Päivähoito ja esiopetus

- julkiset ja yksityiset päiväkodit:
 - o hakeminen, päivähoitomaksut yleisellä tasolla, päivähoiton tukien hintahaarukka
 - o erikieliset ja kielipainotteiset päiväkodit
 - o yleistietoa käytännöistä (esim. ilmainen ruokailu), loma- ja poikkeusajat
 - o ohjaus eteenpäin, keneen ottaa yhteyttä, miten hakea paikkaa
- esiopetus:
 - o mitä tarkoittaa, esiopetuksen velvoittavuus
 - o tarjottava opetus, ml. valmistava opetus ja kieliopetus
 - o esiopetukseen hakeminen
 - o ohjaus eteenpäin

Perusopetus

- julkiset ja yksityiset peruskoulut:
 - o hakuprosessi yleisellä tasolla
 - o koulutarjonta Helsingin, Espoon ja Vantaan alueella
 - o perusopetukseen valmistava opetus, ohjaus yleisellä tasolla: mm. kuntien eroavaisuudet, missä kouluissa järjestetään, integroidaanko eri ryhmiin, vuosikohtaiset muutokset
- muita perusopetukseen liittyviä aiheita, esim.:
 - o lähikoulukonsepti
 - o opetussuunnitelmat
 - o oman äidinkielen tai kotikielen opetus, kaksikielinen opetus
 - o oman uskonnon opetus
 - o koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta
 - o oppilashuolto
 - o viestit kodin ja koulun välillä

Ammatilliset oppilaitokset ja lukiot

- kaupunkien, valtion ja yksityiset ammatilliset oppilaitokset ja lukiot
- hakuprosessi yleisellä tasolla
- toisen asteen opintoihin ja lukioon valmistava koulutus
- ohjaus eteenpäin

Korkeakoulut ja yliopistot

- pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulut ja yliopistot
- hakuprosessi yleisellä tasolla
- ohjaus eteenpäin

Aikuiskoulutus/Opiskelu harrastuksena

- ammatillinen työvoimakoulutus
- avoin yliopisto, avoin ammattikorkeakoulu, kesäyliopisto pääkaupunkiseudulla
- kansalais- ja työväenopistot pääkaupunkiseudulla
- hakuprosessi yleisellä tasolla

Kielenopiskelu

- suomen ja ruotsin kielen opetus aikuisille: kurssitarjonta
- itseopiskelu, kielikahvilat ja keskusteluryhmät (mm. Helmet)
- ohjaus eteenpäin

Lasten ja nuorten harrastukset

- tietoa kaupunkien tarjoamista harrastusmahdollisuuksista kouluvuoden aikana ja loma-aikoina
- muita hyödyllisiä tiedonlähteitä, ohjaus eteenpäin

Vapaa-aika

- tiedonlähteitä vapaa-ajanviettomahdollisuuksiin pääkaupunkiseudulla: mm. nähtävyydet, tapahtumat, kirjastot, liikunta (ml. kaupunkien liikuntapalvelut), luonnossa liikkuminen, museot (ml. museokortti), teatteri ja elokuva, konsertit ja ooppera
- ravintola- ja kahvilatarjonta:
- tiedonlähteitä yhdistyksiin, ml. urheiluseurat, kulttuuriyhdistykset ja maahanmuuttajien yhdistykset
- tiedonlähteitä eri uskonnollisiin yhteisöihin pääkaupunkiseudulla
- lemmikkieläimet kaupungissa: järjestyslaki, koirapuistot, koiraystävälliset ravintolat/kahvilat, eläinlääkäripalvelut

Terveystieteiden palvelut

- pohjoismaalaisen, EU-kansalaisen, EU/ETA-alueen ulkopuolelta tulevan oikeus terveydenhoitoon
- julkiset terveyspalvelut: terveysneuvonta, terveysasemat, potilasmaksut
- yksityiset terveyspalvelut
- mitä teet, kun sairastut, ml. päivystys, sairaalat, erikoissairaanhoidot, koronavirusohjeistus
- lasten terveys: neuvolat, kouluterveydenhoito, terveysasemat, lasten päivystys
- julkinen ja yksityinen hammashoito
- mielenterveyspalvelut, kriisivastaanotto maahanmuuttajille
- raskaus ja synnytys: äitiysneuvolat, synnytysvalmennus, synnytys sairaalat
- apteekit, sähköiset reseptit, lääkekorvaukset (Kela)
- perustietoa vammaispalveluista

Ongelmatilanteet

- auttamispalvelut parisuhteen ongelmissa
- tukea lapsiperheille
- apua päihdeongelmissa
- apua väkivalta-, syrjäntä- ja rasisimitilanteissa

- apua taloudellisiin ongelmiin

Suomalainen kulttuuri/elämäntapa

- ilmasto ja pukeutuminen
- juhlapyhät
- tietoa julkisista saunoista pääkaupunkiseudulla, saunaetiketti
- mökinvuokraus
- jokamiehenoikeudet

Muuta

- Tietoa maksuttomista palveluista (mm. wlan julkisilla paikoilla, kirjastokortilla saatavat palvelut, museoiden ilmaispäivät)
- suurlähetystöjen yhteystiedot

Puhelinneuvonnan aihealueiden sisällöt määritellään yksityiskohtaisemmin tilaajan ja palveluntuottajan kesken. Puhelinneuvontaa tarjoavan henkilön odotetaan pystyvän vastaamaan yleisesti esitettyihin ja tunnettuihin kysymyksiin, kertomaan lisätiedon lähteistä sekä ohjaamaan asiakkaita heidän tarvitsemiensa palvelujen pariin.

5. Palvelun toteuttamista koskevat vähimmäisvaatimukset

- Neuvontapuhelimeen on vastaamassa aina vähintään yksi soveltuvuusvaatimukset täyttävä neuvoja. Lisäksi neuvontapalvelun käytössä tulee olla vähintään yksi varaneuvoja puhelinpalvelun aukioloaikoina.
- Palveluntuottaja vastaa neuvojien perehdytyksestä tehtävään sekä ohjeistuksesta.
- Palveluntuottaja vastaa puhelinpalvelun henkilöstön käytössä olevien tilojen järjestämisestä ja kuluista.

Palvelun tekninen toteutus ja aloittaminen:

- Palveluntuottaja huolehtii itse tarvittavan puhelintekniikan järjestämisestä ja vastaa sen ylläpidosta ja kustannuksista.
- Soittajille lähetetään palautekysely puhelun jälkeen.
- Puhelinpalvelu on kokonaisuudessaan käynnissä 1.9.2020 mennessä.

6. Laadunvalvonta

Palvelun laadunvalvonta tapahtuu ensisijaisesti seurannan tulosten sekä asiakastytyväisyyden ja -palautteen raportoinnin yhteydessä.