

Sosiaalinen raportti Maahanmuuttoviraston neuvontapalveluista

Kotoutumisen sillat –hankkeen kannanotto Maahanmuuttoviraston ohjaus –ja neuvontapalveluihin ja niiden kehittämiseen.

Raportti on laadittu osana Kotoutumisen sillat -hanketta Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikössä 15.11.2019.

NYKYTILANTEEN KARTOITUS JA PERUSTELUT MUUTOSEHDOTUKSELLE

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikössä vuonna 2019 toteutettu Kotoutumisen sillat -hanke on kerännyt toukokuusta 2019 alkaen vuoden loppuun asti tietoa Helsingin kaupungissa kotouttavaa työtä tukevilta kolmannen sektorin järjestöiltä liittyen neuvontaan ja ohjaukseen, jota he antavat ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille. Heidän lisäksi on kuultu kaupungin eri toimialojen kuten kasvatuksen- ja koulutuksen toimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan työntekijöitä jotka työskentelevät kotoutujien parissa. Erityisesti selvitys koskee pakolaistaustaisten ja kansainvälistä suojelua hakaneiden ja saaneiden kaupunkilaisten erityisyyttä, eikä niinkään kaikkien ulkomaiden kansalaisten tilannetta.

Hankkeessa on saadun tiedon pohjalta todettu aukko ulkomaalaisten kaupunkilaisten ohjauksessa ja neuvonnassa, erityisesti oleskelulupa-asioihin liittyen. Kolmannen sektorin toimijat eivät tee viranomaistyötä, jota maahanmuuttoviraston asioiden hoitamisessa avustaminen on. Kielto on linjattu sosiaali- ja terveys-järjestöjen avustuskeskuksen (STEA) toimesta. Useat kotouttavaa työotetta toteuttavat järjestöt saavat hankerahoituksensa STEA:lta. Myöskään kaupungin toimialoilla ei auteta asiakkaita ja asukkaita oleskelulupa-asioissa, koska sen nähdään kuuluvan sille viranomaiselle joka asiasta päättää, eli tässä tapauksessa Maahanmuuttovirastolle. Poikkeuksena tähän on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikkö, jossa neuvonta toteutetaan kaupungin työntekijöiden toimesta. Kaupungin Maahanmuuttoyksikön asiakkuus on kuitenkin rajallista ja henkilön statukseen perustuva. Neuvonta ja auttaminen yksikössä loppuvat, kun asiakkuus yksikössä päättyy. Monella vuonna 2016 oleskeluluvan saaneella kotouttamisaika päättyy vuoden 2019 aikana, jolloin myös jatkolupien ja pysyvien oleskelulupien hakuprosessi olisi ajankohtainen.

Käytännön asiakastyössä on myös huomattu, että väärä tieto, olettamukset sekä ohjeistukset asiakaskunnan keskuudessa leviävät nopeasti sosiaalisen median eri kanavissa. Tällöin olisi tärkeää, että juuri viranomainen olisi antamassa oikeaa tietoa matalalla kynnyksellä, jolloin välttyään pitkittyneiltä ja monimutkaistuneilta prosesseilta ja lisäselvitysten pyytämisiltä.

Tilastojen valossa kyse on tuhansista yksilöistä pääkaupunkiseudulla, vuonna 2016 myönteisen kansainvälisen suojelun päätöksen sai 7745 hakijaa (<https://tilastot.migri.fi/#decisions/23330?start=552&end=563>), joista varovaisten arvioiden mukaan tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla on yli puolet (<https://www.ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/nykytilanne>). Nopea muuttoliike pääkaupunkiseudulle on yllättänyt myös teeman tutkijat.

Hallintolain 2003/ 434 8 § koskee viranomaisen velvollisuutta järjestää neuvontaa omiin hallintoalanasioihin liittyvissä asioissa.

“Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen” (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>).

Lain pykälän toteutuminen ulkomaalaistaustaisen asiassa on erityisen tärkeä, koska tietämättömyys voi johtaa jopa laittomiin tilanteisiin, esimerkkinä työperäisen oleskeluluvan uusimatta jättäminen ja maassaolo. Toimivaltaisia viranomaisia tämän asiakasryhmän, kotouttamisajan ulkopuolisille pakolaistaustaisille asukkaille, asiaan ei ole Helsingin kaupungista löytynyt.

Lisäksi internetsivuilla tapahtuvaa neuvontaa ja tiedonantoa ei nähdä riittävänä, johtuen muun muassa useiden kohderyhmään kuuluvien lukutaidottomuudesta, ja/tai digitaitojen puutteellisuudesta. Tilastoja aiheesta ei ole saatavilla, tieto perustuu asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden kokemukseen. Tähän vastaa yhdenvertaisuuslaki, joka on sovellettavissa myös neuvontapalvelujen tarjoamisen vaateeseen. Lain mukaan ketään ei saa syrjiä hänen henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi (3 luku 8§) Lisäksi tosiasiallisen yhdenvertaisuuden saavuttamiseksi yhdenvertaisuuslaki mahdollistaa positiivisen erityiskohtelun (2 luku 7 §). Tällä tarkoitetaan menettelytapaa, jossa joidenkin ihmisryhmien edustajia voidaan tukea erityistoimin tilanteissa, joissa he ovat muutoin vaarassa jäädä eriarvoiseen asemaan.

Vuonna 2019 laaditun hallitusohjelman mukaisesti työ- ja elinkeinoministeriö selvittää vuonna 2020 ulkomaalaistaustaisille suunnattua neuvonta- ja ohjauspalvelua. Tilanteessa on otettava huomioon poikkihallinnollisuus ja sen hyödyt monelle hallinnonalalle ja mahdolliset valtakunnalliset säästöt, kun maassaolon tilanteet eivät kärjisty väärän tiedon ja tietämättömyyden vuoksi.

MUUTOSEHDOTUS

Edellä mainittuihin huomioihin perustuen tilanne tarvitsee kuultujen toimijoiden sekä meidän näkemyksemme mukaan uudenlaisen ratkaisun mahdollisimman pian.

Maahanmuuttoviraston viranomaisvastuun hyvällä hallinnontavalla toteuttaminen vaatii asiakkaiden kohtaamista ja oleskelulupa-asioissa neuvonnan lisäämistä, erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville, esimerkiksi kansainvälistä suojelua saaneille ja kolmansien maiden kansalaisille. Lisäksi oleskelulupaperusteiden selvittäminen sen saaneille Maahanmuuttoviraston toimesta voisi ehkäistä jatko- ja pysyvien oleskelulupien hakemisen haasteita.

Maahanmuuttoviraston järjestämä neuvonta International House Helsinki (IHH) –pisteellä kohdistuu tällä hetkellä EU-kansalaisiin. Ehdotamme, että saman toimipisteen yhteyteen lisätään neuvontaa myös kolmansien maiden kansalaisille. Työ- ja elinkeinoministeriön näkökulmasta tilanne olisi työllisyyttä tukeva, kun palveluun palkattaisiin mahdollisesti ulkomaalaistaustainen, vähintäänkin kielitaitoinen asiakaspalvelija. Neuvonnan pääsääntöinen tarve on oleskelulupa-asioissa neuvonta ja ohjaus, käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi oikean ja suositeltavan oleskelulupahakemuslomakkeen tarjoamista hakijalle tai maahanmuuttoviraston ajanvarauksen tekemisessä avustamista sekä liitteiden ja lisäselvityspyyntöjen selventäminen hakijalle.

Ehdotus tukee hallitusohjelman aktiivisen kotouttamisen tehostamista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä yhdenvertaisuuden vahvistamisen toteutumista, koska oleskelulupa-asiat, siihen liittyvä tiedotus ja tieto ovat välttämättömiä onnistuneessa kotouttamisprosessissa. Henkilön kotoutumista helpottaa oikea tieto ja neuvonta oleskelulupa-asioissa.