



VALTION ERITYISAVUSTUKSEN HAKEMUSLOMAKE

Tällä lomakkeella haetaan valtion erityisavustusta maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden vakiinnuttamiseen ja kehittämiseen, maahanmuuttajien osaamiskeskustoimintaan ja Talent Hub -toimintaan.

1. Haettava erityisavustus

Valitse haettava valtion erityisavustus

- Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluihin suunnattu valtion erityisavustus
 Osaamiskeskustoimintaan suunnattu valtion erityisavustus
 Talent Hub -toimintaan suunnattu valtion erityisavustus

2. Avustuksen hakijan tiedot

Avustuksen hakijan nimi
Helsingin kaupunki

Hakijan Y-tunnus
0201256-6

Hakijan lähiosoite, postinumero ja postitoimipaikka
PL 1, 00099 Helsingin kaupunki

Hankkeen nimi
Avoin ovi palveluihin

Valtionavustuksen diaarinumero. Voit tarkistaa diaarinumeron avustuksen hakuilmoituksesta.
HAMELY/426/2023

Yhteyshenkilön nimi
Marja Säikkä, Anne Nissinen

Yhteyshenkilön sähköpostiosoite
marja.saikka@hel.fi; anne.k.nissinen@hel.fi

Yhteyshenkilön puhelinnumero
+358404876353; +358403362228

3. Haettavan avustuksen määrä ja hankkeen toteutusaika

Haettava avustus euroina
218640

Hakijan tilinumero (IBAN, BIC)
FI06 80001200062637, DABAFIHH

Hankkeen suunniteltu toteutusaika (PP.KK.VVVV – PP.KK.VVVV)
01.09.2023 – 31.08.2024

4. Hakijan kokemus ja osaaminen

Kuvaava hakijan aiempaa kokemusta ja osaamista avustushaun kohteena olevan tai sitä vastaavan toiminnan toteuttamisesta. Jatka kuvausta tarvittaessa erillisellä liitteellä.

Hankkeen toteutuksesta vastaa Helsingin kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuus- ja neuvontayksikön Helsinki-info, jolla on vahvaa kokemusta vieraskielisten henkilöiden matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden järjestämisestä ja kehittämisestä sekä ison asiakasvolyymien asiakaspalvelun järjestämisestä. Osallisuus ja neuvonta -yksikön Helsinki-info on vastannut myös Avoin ovi palveluihin -hankkeen hankekausien 2020–2021, 2021–2022 ja 2022–2023 toteutuksesta.

Osallisuus ja neuvonta -yksikön lisäksi hankkeessa ovat osatoteuttajina kaupunginkanslian elinkeino-osaston työllisyyspalvelut, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen maahan muuttaneiden erityispalvelut sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestintäpalvelut ja kehittämispalvelut. Nämä yksiköt ovat olleet osatoteuttajina myös hankkeen aiemmillä hankekausilla. Osatoteuttajilla on pitkä ja monipuolinen kokemus vieraskielisten palveluista sekä niiden kehittämisestä.

Helsingillä on hyvinvointialueiden osalta käytössä erillisratkaisu, jota toteutetaan kaupunginkanslian ja sosiaali-terveys- ja pelastustoimen maahan muuttaneiden erityispalveluiden välisellä palvelusopimuksella. Kunta-Helsinki ostaa kunnan työvoiman ulkopuolella olevien kotoutumispalvelut ajalla 1.1.2023–31.12.2024. Maahan muuttaneiden erityispalvelut (aiemmin soten Maahanmuuttoyksikkö) on pitkään ollut kotoutumisen kentällä suuri toimija Helsingissä.

Avoin ovi palveluihin -hankkeissa 2020–2023 tehty pohjatyö ja saavutetut tulokset luovat hyvät edellytykset jatkohankkeen toteutumiselle. Aiemmissä hankkeissa on kartoitettu maahanmuuttaneille suunnatun ohjaus- ja neuvontatyön kehittämistarpeet. Asiakkaiden ja neuvojen tunnistamien tarpeiden pohjalta luotiin Helsinki neuvoo -toimintamalli, joka yhtenäistää neuvojen työtä sekä luo sujuvia työkaluja asiakastyön laadun parantamiseen. Toimintamallin osa-alueita ovat yhtenäiset käytänteet edelleen ohjauksen toteuttamiseen, tulkkauspalveluiden käyttöön, monialaiseen yhteistyöhön sekä neuvojen tietopankki Helsinki neuvoo -wiki. Lisäksi perustettiin seudullinen ohjaus- ja neuvontatyön Neuvotaan-verkosto sekä koottiin valtakunnallinen MAUNO-koulutus maahan muuttaneiden neuvonta- ja ohjaustyön tueksi. Lisäksi hanke onnistui muuttamaan Helsingin oman neuvontaverkoston uuden toimintamallin mukaiseksi. Hanke on siten saavuttanut aiemmillä hankekausilla määritellyt tulokset erinomaisesti.

Aiemmillä hankekausilla tehdyt toimenpiteet luovat hyvän pohjan maahan muuttaneille suunnatun ohjaus- ja neuvontatyön pysyvien ja kaupunkitasoisten toimintakäytänteiden jalkauttamiseen ja juurruttamiseen tulevalle hankekaudella.

5. Avustuksen siirto muille toimijoille

Onko haettavaa avustusta tarkoitus siirtää muille toimijoille?

Kyllä Ei

Jos vastasi kyllä, huomioithan, että siirrettävän avustuksen käytöstä, käytön valvonnasta ja ehdoista tulee tehdä sopimus avustuksen siirtäjän ja siirron saajan välille.

Kenelle toimijalle tai toimijoille avustusta on tarkoitus siirtää?

Kuinka paljon avustusta on tarkoitus siirtää euroissa?

6. Hankesuunnitelma. Jatka kysymyskohtien vastauksia tarvittaessa erillisellä liitteellä.

Mihin tarpeeseen tai ongelmaan hankkeella haetaan ratkaisuja?

Helsingin asukkaista yli sadalla tuhannella äidinkieleksi on rekisteröity jokin muu kieli kuin suomi tai ruotsi. Määrä on nousussa ja vuonna 2035 arviolta yli neljännes helsinkiläisistä on vieraskielisiä. Lisäksi on oletettavissa, että tuhansia Ukrainasta paenneita tulee hakemaan kuntapaikkaa Helsingistä.

Vieraskielisen väestön moninaisuus vaikuttaa erilaisiin palveluntarpeisiin ja tarpeeseen viestiä palveluista

monikanavaisesti. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden saavutettavuus on tärkeää niin yksilön kuin yhteiskunnankin näkökulmasta. Oikea-aikaisen ja saavutettavan neuvonnan avulla voidaan tukea asiakkaan kotoutumista. Tieto luo edellytyksiä omien asioiden hoitamiseksi, uuden oppimiselle ja arjen hyvinvoinnille.

Helsingissä erilaisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarjonta on laajaa. Kaupungin omien palveluiden lisäksi alueella toimivat kaikki viranomaistahot ja lukuisia kolmannen sektorin toimijoita, jotka tarjoavat ohjausta ja neuvontaa vieraskielisille helsinkiläisille. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden kirjo vaikuttaa palvelukokonaisuuden hahmottamiseen ja oikean tiedon löytämiseen. Helsinki neuvoo -toimintamalli on rakennettu selkeyttämään Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluiden kokonaisuutta ja yhtenäistämään niiden toimintakäytänteitä. Monialaisella toimintakentällä on tärkeää tehdä laajaa yhteistyötä eri viranomaistahojen ja muiden ohjausta ja neuvontaa tarjoavien tahojen välillä. Avoin ovi palveluihin -hankkeen perustama Neuvotaan-verkosto vastaa tähän tarpeeseen, mutta vaatii juurtuakseen resursseja ja kehittämistyötä sekä vakiinnuttamisen Helsingin palvelujärjestelmässä.

Uusi laki kotoutumisen edistämisestä astuu voimaan vuoden 2025 alussa. Lakimuutos tuo Helsingin kaupungille vastuun kotoutumispalveluiden suunnittelusta, kehittämisestä, seurannasta, yhteensovittamisesta sekä useiden kotoutumista tukevien palveluiden osalta myös palveluiden järjestämisestä. Kotoutumisen edistämistä ja palveluja tulee tarjota monialaisena yhteistyönä. Kaupungille tulee myös järjestämisvastuu työvoiman ulkopuolella olevien palveluista.

Helsingillä on hyvinvointialueiden osalta käytössä erillisratkaisu, jossa Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut toteutetaan Helsingin kaupunkiin kuuluvalla sotepe-toimialalla. Hyvinvointialueiden käynnistyttyä Helsingin kaupunginkanslia teki palvelusopimuksen, jossa kunta-Helsinki ostaa sosiaali- terveys- ja pelastustoimen maahan muuttaneiden erityispalveluilta kunnan työvoiman ulkopuolella olevien kotoutumispalvelut ajalla 1.1.2023–31.12.2024. Maahan muuttaneiden erityispalvelut (aiemmin soten Maahanmuuttoyksikkö) on pitkään ollut kotoutumisen kentällä suuri toimija Helsingissä.

Uuden lain mukaan Helsingin on huolehdittava maahanmuuttajien ja kotoutuja-asiakkaiden yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta. Helsingin tulee vastata siitä, että sen alueella on tarvetta vastaavasti toimipisteitä tai palveluita, joissa maahanmuuttaja voi saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa riippumatta maahanmuuton syystä ja maassaolon kestosta.

Haettavan avustuksen avulla mahdollistetaan siirtymää uuden lain mukaiseen neuvontatoimintaan Helsingissä. Haettavalla avustuksella mahdollistetaan Helsinki neuvoo -toimintamallin käytäntöjen siirtäminen lainsäädännön muutoksen tuomaan palvelumalliin sekä voidaan hyödyntää neuvontaverkostossa ja työssä karttunutta monipuolista osaamista muutokseen varautumisessa. Helsinki neuvoo -toimintamalli tukee lakimuutokseen valmistautumista ja sen toteutumista Helsingissä monialaisesti. Malli ulottuu toimialoilla tehtävään ohjaus- ja neuvontatyöhön.

Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

Hankkeen päätavoitteena on, että maahanmuuttaneet saavat tietoa ja opastusta tarvitsemistaan palveluista. Hankkeella on neljä osatavoitetta:

1. Neuvontatyötä tekevien henkilöiden opastus on yhdenmukaista, laadukasta ja sitä ohjaa yhtenäinen toimintamalli
2. Asiakkaiden tarpeet tunnistetaan ja oman palvelun rajojen tullessa vastaan tehdään edelleen ohjausta
3. Maahan muuttaneiden neuvonta vastaa asiakkaiden tarpeita ja on henkilökohtaista
4. Alueella on tarjolla tarvetta vastaavasti toimipisteitä ja palveluita, joissa maahanmuuttaja voi saada henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta, riippumatta tulon syystä ja kestosta

Helsinki neuvoo -toimintamalli luo edellytyksiä kotoutuslain 10§ määrittelemään ohjaukseen muiden palveluiden pariin. Lisäksi laaja neuvontatyön verkosto luo pohjan uusien neuvontapalveluiden ja tarpeiden tunnistamiselle. Samalla toimintamalli tukee hallintolain 8§ mukaista neuvonnan ja edelleen ohjaamisen veloitetta.

Helsinki neuvoo -toimintamallin juurruttamisen taustalla on lisäksi Helsingin kaupungin kotouttamisohjelma sekä Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, joissa linjataan toimintamallin käyttöönotosta Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluissa vuosina 2022–2025.

Kuvaile hankkeen toteutustapaa ja toimenpiteitä?

Hankkeen päätavoitteita ja osatavoitteita toteuttaa yhteensä 4 toimenpidekokonaisuutta, joilla tuetaan neuvontatyön henkilöstön osaamista sekä valmistaudutaan kotoutumislain uudistamiseen.

1. Neuvontatyötä tekevien henkilöiden opastus on yhdenmukaista, laadukasta ja sitä ohjaa yhtenäinen toimintamalli:

- 1.1 Jalkautetaan Helsinki neuvoo -toimintamalli esittelemällä ja perehdyttämällä toimintamallin käyttöön
- 1.2 Juurrutetaan toimintamallia yksiköissä, joissa malli on jo käytössä
- 1.3 Luodaan mallille pysyvä rakenne yksiköissä hankkeen jälkeiseen aikaan
- 1.4 Kartoitetaan MAUNO-koulutuksen täydennystarpeet ja päivitetään koulutuksen sisältöjä tarpeen mukaan

2. Asiakkaiden tarpeet tunnistetaan ja oman palvelun rajojen tullessa vastaan tehdään edelleen ohjausta:

- 2.1 Tehdään sektorirajat ylittävää yhteistyötä kaupungin toimialojen neuvonnassa sekä yli pääkaupunkiseudun rajojen

3. Maahan muuttaneiden neuvonta vastaa asiakkaiden tarpeita ja on henkilökohtaista:

- 3.1 Vahvistetaan Helsinki neuvoo -toimintamallin asiakaslähtöisyyttä ja tietopohjaa luomalla pohjaa asiakasmäärien seurannalle ja keräämällä asiakaspalautetta. Seuranta tukee myös kotoutumislain uudistamisen tarpeita.

4. Alueella on tarjolla tarvetta vastaavasti toimipisteitä ja palveluita, joissa maahanmuuttaja voi saada henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta, riippumatta tulon syystä ja kestosta:

- 4.1 Tarkastellaan toimipisteiden ja neuvonnan riittävyyttä sekä erilaisia tapoja toteuttaa neuvontapalvelut vastaamaan uuden kotoutumislain velvoitteita
- 4.2 Hanketiimi osallistuu kotoutumislain uudistuksen valmistelutyöhön tarjoamalla asiantuntemusta, koulutuksia ja yhteistyöverkostoja.

1.1 ja 1.2 Helsinki neuvoo -toimintamallin jalkauttaminen ja juurruttaminen asiakastyöhön

Hankkeen toteutuksen keskiössä on varmistaa aiemmilla hankekausilla rakennetun Helsinki neuvoo -toimintamallin kaupunkitasoisen käytön jatkuvuus hankkeen jälkeen. Helsinki neuvoo -toimintamallin mukaisesti asiakkaat saavat laadukasta edelleen ohjausta, palveluissa käytetään tulkkauspalveluita asiakkaan tarpeen mukaisesti, neuvontapalvelut tekevät monialaista yhteistyötä sekä jaetaan, etsitään ja päivitetään tietoa yhteisen wikin kautta. Helsinki neuvoo -toimintamallin palvelulupauksena on yhtenäistää Helsingin kaupungin vieraskielisille suunnattua neuvontapalvelua ja tehdä siitä sujuvampaa, laadukkaampaa ja saavutettavampaa.

Helsinki neuvoo -toimintamallia jalkautetaan niihin Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluihin, joissa se ei vielä ole käytössä muun muassa esittelemällä ja perehdyttämällä toimintamallin käyttöön. Palvelujen kanssa tehdään yksikkökohtaiset perehdytys- ja käyttöönottosuunnitelmat. Perehtymisen tukena käytetään Avoin ovi palveluihin -hankkeen aiemmilla hankekausilla tehtyjä itseopiskelumateriaaleja.

Toimintamallin käyttöönottaneita yksiköitä tuetaan ja kannustetaan toimintamallin aktiivisessa käytössä arjen työkaluna. Hankekauden aikana vakinaistetaan Helsinki neuvoo -wiki -tietokannan päivittämisen työskentelytavat sekä vahvistetaan wikin käyttöä neuvontatyön tukena. Helsinki neuvoo -palvelukoosteen päivittämiseen ja jakeluun tehdään pysyvät työkäytänteet. Työntekijöitä tuetaan ja rohkaistaan tulkin käyttämiseen niissä neuvontapalveluissa, joissa tulkkausmahdollisuus on otettu käyttöön toimintamallin käyttöönoton myötä. Asiakkaille viestitään tulkkauksen käytön mahdollisuudesta. Vahvistetaan Helsinki neuvoo -toimintamallin asiakaslähtöisyyttä palautejärjestelmän kehittämisellä ja sen juurruttamisella osaksi arjen neuvontaa.

1.3 Helsinki neuvoo -toimintamallin pysyvä rakenne hankekauden jälkeen

Helsinki neuvoo -toimintamallille luodaan pysyvyyttä tukevat rakenteet. Keskeinen osa rakenteita on hankekaudella 2022–2023 perustettu Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmä. Hankekauden aikana täsmennetään koordinaatioryhmän kokoonpanoa ja sitoutetaan sen jäsenet toimintamallin käyttöön. Hankekauden aikana kehitetään koordinaatioryhmän tiedonkulkua myös kokousten välillä. Koska koordinaatioryhmä kokoaa yhteen eri

neuvontapalvelut, koordinaatioryhmän avulla samalla parannetaan eri neuvontapalveluiden välistä tiedonkulkua. Yksiköiden yhteistyötä parannetaan myös hyödyntämällä koordinaatioryhmää jalkautumisten suunnittelussa ja tiedottamisessa.

Hankekauden aikana rakennetaan tulevaa työskentelyä tukevat kokousrakenteet ja sovitaan vastuutahot koordinaatioryhmän toiminnalle. Tulevan työskentelyn helpottamiseksi hankekauden aikana tehdään kokouksiin valmiita rakenteita ja malleja, kuten koordinaatioryhmän kokoonpanon, kokoustahdin ja jäsenten roolin suunnittelua.

Koordinaatioryhmän toiminta rakennetaan mahdollistamaan kotoutumislain mukaisia vahvoja yhteistyörakenteita kotoutumiseen keskeisesti liittyvien palveluiden välillä.

1.4 MAUNO-koulutuksen käytettävyyden kehittäminen

Hanke tekee valtakunnallista kehittämistyötä MAUNO-koulutuksen kehittämiseksi. Hankehenkilöstön mitoituksessa huomioidaan, että hankekauden aikana varaudutaan käyttämään yhteensä 500 työtuntia (1/3 henkilötyövuotta) MAUNO-koulutuksen kehittämiseen. Henkilöresurssi jyvitetään koko hanketiimille, jolloin käytettävissä on aikaresursseja juuri silloin, kun se on koulutuksen työstämiseksi tarpeen. Avoin ovi palveluihin -hankkeella on ollut aiemmillä hankekausilla koordinaatiovastuu MAUNO-koulutuksen valtakunnallisesta työstämisestä. Myös koulutuskokonaisuuden kehittämiseen käytettävät työtunnit hyödyttävät koko valtakunnallista hankeverkostoa.

Hankekauden aikana selvitetään maahan muuttaneiden neuvonta- ja ohjaustyön MAUNO-koulutukseen liittyvät kehittämistarpeet. Avoin ovi palveluihin -hanke toimii Tampereen ammattikorkeakoulun ohjaus- ja neuvontatyön koulutuksia kehittävä Monikulttuurisen ohjaamisen polut hankkeen yhteistyökumppanina yhdessä Tampereen TNO-hankkeen sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Mikäli Monikulttuurisen ohjaamisen polut -hanke saa rahoitusta, se kartoittaa MAUNO-koulutuksen hyödynnettävyyttä ja kehittämistarpeita eri ammatillisen- ja ammattikorkeakoulututkintojen ohjaustyön koulutuksissa. Havaintojen pohjalta tehdään suunnitelmia MAUNO-koulutuksen jatkokehittämiseksi. Mikäli TAMK:n kehittämishanke ei toteudu, hanketiimi vastaa MAUNO-koulutuksen kehittämisestä itse resurssien puitteissa.

MAUNO-koulutuksella on ohjaus- ja neuvontapalveluiden laatua valtakunnallisesti kehittävä rooli. Koulutuksen vaikuttavuuden lisäämiseksi sen käyttöä ja sisältöä tulee tarkastella syvemmin. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä työ- ja elinkeinoministeriön Kotoutumisen osaamiskeskuksen ja KEHA-keskuksen kanssa koulutuksen kehittämiseksi.

2.1 Verkostotyön ja yhteistyön käytänteiden vakiinnuttaminen

Hankekauden aikana vahvistetaan Helsingin kaupungin neuvontatyötä tekevien Helsinki neuvoo -verkostoa toimintamallin jalkauttamisen ja käyttämisen alustana. Hanketiimi osallistuu verkoston suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja verkoston sisällöissä painotetaan toimintamallin juurruttamista. Verkoston Teams-ryhmä toimii Helsinki neuvoo -wikin sijaintipaikkana ja verkosto tukee ja aktivoi ohjaus- ja neuvontapalveluissa työskenteleviä wikin käyttöön.

Avoin ovi palveluihin -hankkeen perustamaa Neuvotaan-verkostoa kehitetään ja sille etsitään pysyvä koordinoititaho. Verkostoon kuuluu noin 400 maahan muuttaneille suunnattua ohjaus- ja neuvontatyötä tekevää työntekijää pääkaupunkiseudun kunnista, valtion viranomaistahoilta, oppilaitoksista ja kolmannelta sektorilta. Verkosto lisää tietoa neuvontatyön ajankohtaisista asioista ja toimii alustana yhteistyölle. Verkosto kokoontuu hankekauden aikana vähintään seitsemän kertaa, ja sen tapaamisiin osallistutaan vähintään 350 kertaa. Hankekauden aikana vahvistetaan molempien verkostojen tunnettavuutta ja laajempaa hyödyntämistä. Hankekauden aikana vahvistetaan tiedon jakamisen toimintatapoja päällekkäisen työn tekemisen vähentämiseksi. Hankekauden aikana vahvistetaan monialaista yhteistyötä ja luodaan uusia rakenteita tarpeen mukaan ottaen huomioon myös kotoutumislain uudistaminen.

Hankkeessa tehdään viestinnällistä yhteistyötä Helsinki neuvoo -somekanavia hyödyntäen. Somekanavien kautta tiedotetaan kaupunkilaisia kaupungin neuvontapalveluihin liittyvistä teemoista. Hankekauden aikana luodaan rakenne somekanavien sisältötuotantoon ja jakamiseen kaupunkitasolla.

3.1 Maahan muuttaneiden neuvonnan asiakaslähtöisyys

Helsinki neuvoo -toimintamallin asiakaslähtöisyyttä ja tietopohjaa vahvistetaan luomalla pohjaa asiakasmäärien seurannalle ja keräämällä aiempaa systemaattisemmin asiakaspalautetta. Seuranta tukee erityisesti kotoutumislain uudistamisen tarpeita. Tarkoituksena on varautua kotoutumisen valtakunnalliseen tietojärjestelmään ja kerätä palautetta neuvontaverkostolta matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarpeista järjestelmän toiminnallisuuksien rakentamisessa.

4.1 ja 4.2 Varautuminen kotoutumislain uudistukseen ja uudet tavat toteuttaa neuvontaa

Kotoutumislain mukaan alueella tulee olla tarjolla tarvetta vastaavasti toimipisteitä ja palveluita, joissa maahanmuuttaja voi saada henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta, riippumatta tulon syystä ja kestosta. Tarkoituksena on tehdä yhteinen tarkastelu Helsingin neuvontatoiminnan ja toimipisteiden palveluiden riittävydestä sekä selvittää erilaisia tapoja neuvontapalveluiden toteuttamiselle ennen lain voimaantuloa. Avoin ovi palveluihin -hanketiimi osallistuu kotoutumislain neuvontaa koskevaan uudistuksen valmistelutyöhön muun muassa tarjoamalla asiantuntemustaan, toteuttamalla koulutuksia ja antamalla tietoa alueen ja toimijoiden yhteistyöverkostoista.

Hankkeessa mukana olevat toimijat ja heidän roolinsa.

Mitkä tahot osallistuvat hankkeen toteuttamiseen? Miten eri toimijoiden näkökulmat otetaan huomioon hanketta toteuttaessa?

Avoin ovi palveluihin -hanke on Helsingin kaupungin hanke, jossa avustusta ei siirretä muille toimijoille. Koska Helsingin kaupunki on organisaationa laaja, hankkeessa on monta toteuttajaa kaupunkiorganisaation sisältä. Hankkeen päähakijana ja samalla projektin omistajana on Helsingin kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikön Helsinki-info.

Osatoteuttajina toimivat Helsingin kaupungin toimialoilta kaupunginkanslian elinkeino-osaston työllisyyspalveluihin kuuluvat työllisyyspalveluiden neuvontapalvelut, mukaan lukien Ohjaamo Helsinki; kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta viestintäpalvelut ja kehittämisspalvelut; sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan maahan muuttaneiden erityispalvelut. Eri toimialojen osallistuminen hankkeen toteuttamiseen varmistaa, että eri ohjaus- ja neuvontapalveluiden näkökulmat tulevat kattavasti huomioituksi valmistautumisessa kotoutumislain mukaisiin tehtäviin.

Kokonaisvastuu hankkeen hallinnosta ja toteuttamisesta on osallisuus ja neuvonta -yksikössä ja siellä hankkeen projektipäälliköllä. Hän vastaa hankkeen johtamisesta, hallinnoinnista sekä hankkeessa toteutettavien tavoitteiden seurannasta ja toteuttamisesta. Hanketiimin osatoteuttajayksiköt osallistuvat hanketiimin työskentelyyn sekä hankkeen kehittämis- ja vakiinnuttamistoimenpiteisiin. Hankkeessa työskentelee viisi henkilöä: projektipäällikkö sekä eri toimialoilta hallinnollisesti kuuluvat neljä projektisuunnittelijaa. Hankkeen toteuttajayksiköt osallistuvat monitoimijaisen ohjaus- ja neuvontatiimin työskentelyyn sekä Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmän toimintaan. Kaikilla hankkeen toteuttajayksiköillä on osaltaan vastuu Helsinki neuvoo -toimintamallin juurruttamisesta oman yksikön toimintaan.

Hankkeessa tehdään yhteistyötä lisäksi myös keskeisten ja kotoutumislain uudistamiseen liittyvien kaupungin palveluiden kanssa. Hanketta toteutetaan kaupunginkanslian viestintäosastolla, jossa tuotetaan myös laajaa InfoFinland toimintaa.

Muut keskeiset yhteistyökumppanit

Hanke tekee ja tiivistää jo olemassa olevaa yhteistyötä Helsingin kaupunginkanslian elinkeino-osaston maahanmuuttoyksikön kanssa, joka valmistelelee Helsingin kaupungin tulevaa kotoutumislain mukaista toimintaa. Hankkeessa tehdään säännöllistä yhteistyötä muiden kuntien, kolmannen sektorin ja valtiollisten viranomaistoimijoiden kanssa. Hankkeen yhteistyökumppanina toimii myös maahanmuuton alkuvaiheen neuvonta- ja viranomaispalveluita tarjoava International House Helsinki -palvelu, jossa Helsinki-info tarjoaa palveluneuvontaa.

Hanke tekee myös tiivistä yhteistyötä Espoon ja Vantaan hankkeiden ja niihin liittyvien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kanssa.

Hanke sitoutuu tekemään yhteistyötä työ- ja elinkeinoministeriön ja Tampereen Ammattikorkeakoulun kanssa, mikäli Tampereen ammattikorkeakoulu saa rahoitusta ohjauksen ja neuvonnan koulutukseen suunniteltuun

Monikulttuurisen ohjaamisen polut -hankkeeseen. Ko. hankkeen toteutuessa arvioidaan MAUNO-koulutuksen käytettävyyttä ammatti- ja ammattikorkeakoulujen ohjausopinnoissa. Lisäksi hanke tekee yhteistyötä KEHA-keskuksen kanssa, jolle tulee uuden lain myötä vastuuta henkilöstön osaamisen kehittämisestä.

Hankkeen kumppanuusverkostoa on mahdollista laajentaa hankekauden aikana.

Helsingin kaupungin toimijoista sekä kolmannen sektorin yhteistyökumppaneista koostuva ohjausryhmä osallistuu hankkeen seurantaan ja arviointiin. Ohjausryhmää voidaan täydentää ja tarkentaa myöhemmin.

Helsingin kaupungin toimijat ohjausryhmässä

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala - Viestintä ja osallisuus
Helsingin kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala
Helsingin kaupunginkanslian elinkeino-osaston maahanmuuttoyksikkö
InfoFinland

Kolmannen sektorin toimijat ohjausryhmässä

Föreningen Luckan rf
Suomen Venäjänkielisten Keskusjärjestö
Vantaan venäläinen klubi ry
Pakolaisapu

Kuvaile, millaisia yhteistyömalleja ja -käytäntöjä hankkeeseen on suunniteltu eri toimijoiden kanssa.

Hanke käyttää yhteistyön tekemisen alustoina sektorirajat ylittävää, seudullista Neuvotaan-verkostoa sekä Helsingin kaupungin omaa neuvontapalveluiden Helsinki neuvoo -verkostoa. Yhteistyötä tehdään verkostotapaamisten suunnittelussa ja toteuttamisessa ja verkostoja hyödynnetään yhteistyökumppanuuksien etsimisessä ja vahvistamisessa.

Yhteistyö tarkoittaa esimerkiksi ohjausryhmätyöskentelyä, verkostotyöskentelyyn ja viestintään osallistumista, tiedon jakamista ja yhteistä kehittämistä sekä yhteisiin kokeiluihin osallistumista ja tilaisuuksien toteuttamista yhdessä. Yhteistyötä tullaan tekemään kotoutumislain uudistuksen toteutukseen osallistuvien tahojen kanssa.

Keille kohderyhmille hanke on suunnattu?

Hankkeen kohderyhmää ovat:

- Ohjausta ja neuvontaa tarjoavat Helsingin kaupungin työntekijät ja neuvontapalveluita suunnittelevat ja johtavat henkilöt.
- Helsinki neuvoo -toimintamallin käyttäjät ja potentiaaliset käyttäjät
- Helsinki neuvoo -verkoston jäsenet Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluista, Neuvotaan-verkoston kuuluvat pääkaupunkiseudulla maahan muuttaneille suunnattua ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät kunnista, järjestökentältä, valtion viranomaistahoilta, oppilaitoksista ja seurakunnista
- MAUNO-koulutuksen suorittajat, jotka työskentelevät tai opiskelevat ammattiin ympäri Suomea, eri taustaorganisaatioissa

Hankkeen pääasiallisena kohderymänä ovat ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät työntekijät, sekä ohjaus- ja neuvontapalveluissa asioivat maahanmuuttaneet. Hankekaudella painotetaan toimenpiteiden juurruttamista ja pysyviin rakenteisiin viemistä. Hanketiimin painopisteenä onkin tukea pysyviä neuvontapalveluita Helsinki neuvoo -toimintamallin mukaisen palvelun antamisessa maahanmuuttaneille. Tiimin antaman oman neuvontatyön sijasta resursseja kohdennetaan palveluissa tehtävän neuvonnan tukemiseen ja mahdollistamiseen ja kotolain mukaisen neuvontapalvelun kehittämistyöhön, esimerkiksi osallistumalla kotoutumislain mukaisen neuvonnan mallien luomiseen.

Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden määrä (arvio)

- Helsinki neuvoo -toimintamallin käyttäjien määrä: hankekauden päättyessä toimintamallia on perehdytetty ja sitä käyttää yhteensä 800 neuvontapalveluissa työskentelevää.
- Neuvotaan-verkoston jäsenmäärä: 400
- Neuvotaan-verkoston kokousten osallistujamäärä: 350
- Mauno-koulutuksen suorittajamäärä: 500, joista Helsingin kaupungin työntekijöitä 200

Kuvaile, miten hankkeen kohderyhmä osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Hankkeen kohderyhmänä olevat ohjaus- ja neuvontapalveluiden työntekijät ovat keskeisessä roolissa Helsinki neuvoo -toimintamallin käytön juurruttamisessa. Toimintamallin juurruttamistoimenpiteitä suunnitellaan yhdessä toimintamallia käyttävien työntekijöiden kanssa. Toimintamallin uusien käyttäjien kanssa tehdään yksikkökohtaiset käyttöönotto- ja perehdytysuunnitelmat, joissa huomioidaan kyseisen ohjaus- ja neuvontapalvelun tarpeet ja kehittämisehdotukset.

Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmän toiminta perustuu sen itseohjautuvuuden vahvistamiselle. Koordinaatioryhmä osallistuu sitä koskevaan suunnittelu- ja kehittämistyöhön.

Neuvotaan-verkostossa ja Helsinki neuvoo -verkostossa osallistujien toiveet huomioidaan tilaisuuksien teemojen ja toteutustapojen suunnittelussa. Neuvotaan-verkoston tapaamisista kerätään palaute, jota huomioidaan tulevien tapaamisten suunnittelussa. Verkostojen tapaamisten asiantuntija- ja esittelypuheenvuorojen pitäjää kootaan verkostojen jäsenistöstä.

Helsinki neuvoo -wikin päivittämiseen etsitään toteuttajat eri ohjaus- ja neuvontapalveluista. MAUNO-koulutuksen työstämisessä huomioidaan muiden TNO-hankkeiden tarpeet ja toiveet ja päivittämistyötä tehdään yhteistyössä muiden hankkeiden sekä kotoutumislain uudistamiseen liittyvien yhteistyötahojen kanssa.

Kuvaile, millaisia konkreettisia tuloksia hankkeen toiminnalla on tarkoituksena saada aikaan.

Millaisia vaikutuksia toiminnalla arvioidaan olevan kohderyhmään, toteuttajaorganisaatioon ja yhteistyötahoihin? Miten tuloksia vakiinnutetaan ja miten toimintaa jatketaan hankekauden jälkeen?

Hanketoiminnan tuloksena:

- Asiakkaat saavat sujuvaa, laadukasta ja ymmärrettävää ohjausta ja neuvontaa. Tulkkauspalveluita käytetään asiakkaan tarpeen mukaisesti.
- Helsinki neuvoo -toimintamalli on juurrutettu osaksi Helsingin kaupungin matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden pysyviä rakenteita.
- Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmä toteuttaa ja ylläpitää Helsinki neuvoo -toimintamallia
- Ohjaus- ja neuvontapalvelut tekevät monialaista yhteistyötä
- Ohjaus- ja neuvontapalvelut tekevät seudullista ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä Neuvotaan-verkoston kautta
- Ohjaus- ja neuvontapalveluista viestitään yhtenäisesti ja maahan muuttaneiden tarpeet huomioiden mm. Helsinki neuvoo -somen kautta
- Kaupungin neuvontatoimijoilla on käytössään pohja yhtenäiselle asiakasmäärien ja asiakaspalautteen seurannalle sekä riittävä tietopohja.
- Pohjatietoa ja varautumista on tehty neuvonnan toteuttamisesta vastaamaan uutta lainsäädäntöä.
- Neuvojat ovat osallistuneet toimintamallin ja uuden lain mukaisten palveluiden kehittämiseen.

Hanke osallistuu Helsingin kaupungilla tehtävään suunnittelu- ja valmistelutyöhön kotoutumislain mukaiseksi toiminnaksi. Avoin ovi palveluihin -hankkeessa rakennettu Helsinki neuvoo -toimintamalli huomioidaan tulevien toimintojen suunnittelussa ja se toimii pohjana lain mukaisille yhteistyökäytännöille. Hankkeen tekemä valmistelutyö vahvistaa myös maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontatyön MAUNO-koulutuksen laajempaa hyödyntämistä ja sitä kautta ohjaus- ja neuvontatyön tietopohjan vahvistumista.

Helsinki neuvoo -toimintamallin käytön myötä Helsingin laajalla ohjaus- ja neuvontapalveluiden palveluverkolla on valmiudet ja osaaminen maahanmuuttaneiden asiakkaiden laadukkaisiin edelleen ohjauksiin, tulkkauspalveluiden käyttämiseen, monialaisen yhteistyön tekemiseen sekä yhteisen tiedon etsimiseen ja jakamiseen. Avoin ovi palveluihin -hankkeen tuloksia, Helsinki neuvoo -toimintamallia, MAUNO-koulutusta sekä Neuvotaan-verkostoa voidaan hyödyntää uuden kotoutumislain mukaisen neuvonnan toteuttamisessa Helsingissä.

Helsinki neuvoo -toimintamalli on rakennettu asiakaslähtöiseksi ja yhdessä neuvontatyötä tekevien kanssa. Hankekaudella vahvistetaan sen hyödyntämistä kotolain mukaisen henkilökohtaisen neuvonnan tarjoamisessa.

Kuville, miten toiminnan tuloksellisuutta seurataan ja arvioidaan. Mitkä ovat mittarit, tiedonkeruun menetelmät ja keskeiset tulokset?

Hankekauden aikana kerätään kattavasti arviointi- ja seurantatietoa ja sitä analysoidaan säännöllisesti. Arvioinnin avulla pystytään reagoimaan hankkeen aikana esiin tuleviin kehittämistarpeisiin ja tekemään toimintaan tarvittavia muutoksia. Arviointia ei tehdä pelkästään kuluvaan hankekauteen, vaan hankekauden aikana arvioidaan myös kaikkien hankekausien aikana tapahtunutta kehittämistoimintaa ja sen vaikuttavuutta. Apuna arvioinnissa käytetään hankekaudella 2020–2021 tehtyä kartoitusta, palvelumuotoiluprosessin taustamateriaaleja sekä Neuvotaan-verkoston palautekyselyä.

Hankekauden käynnistyessä laaditaan tarkempi mittaristo hankkeen toimenpiteiden seuraamiseksi. Hankkeelle perustetaan ohjausryhmä, joka linjaa toimenpiteiden tarkemmat mittarit. Hankekauden alussa hanketiimi tekee suunnitelman palautteen keräämiseksi Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmältä, Helsinki neuvoo -toimintamallin käyttäjiltä, Neuvotaan-verkoston jäseniltä sekä MAUNO-koulutuksen suorittajilta. Toimintamallin käyttöönottoa seurataan sekä määrällisesti että laadullisesti. Esimerkkeinä ovat perehdytysseisioiden ja koulutuksiin osallistuneiden määrä ja laadullinen palaute.

Lisäksi hankekauden aikana kehitetään ohjaus- ja neuvontapalveluissa tehtävää asiakasmäärien mittaamista ja tilastointia valmistautumalla kotolain mukaisiin tilastointi- ja seurantavelvoitteisiin sekä valtakunnallisen kotoutumisen tietojärjestelmän kehittämisessä.

Arviointi- ja seurantatieto kootaan niin, että sitä on mahdollista hyödyntää myös hankekauden päättymisen jälkeen.

Miten hanke vastaa hakuilmoituksessa esitettyihin hakukohtaisiin myöntöperusteisiin?

a) Hankkeen tarvearvio ja suunnittelu perustuu hankealueen vieraskielisten määrään ja palvelutarpeisiin.

Helsingissä yli sadallatuhannella asukkaalla on rekisteröity äidinkielenä jokin muu kieli kuin suomi tai ruotsi. Määrä on tasaisessa kasvussa ja arvioiden mukaan vuonna 2035 yli neljännes helsinkiläisistä on vieraskielisiä. Hankkeen päätoimittajana toimivassa Helsinki-infossa kirjattiin vuonna 2022 yhteensä noin 34300 asiakasta. Kasvotusten suoritetuista asiointikertojä/palvelutapahtumista oli 8237, ja näistä 4677 kerralla asiointikielenä oli joku muu kuin suomi tai ruotsi. Lisäksi neuvontaa annettiin chatissä ja puhelimitse noin 22300 kertaa, joista ei kuitenkaan ole tilastoitu palvelukieltä.

Vieraskielisten helsinkiläisten suuren määrän vuoksi hanketyössä on painotettu kaupunkitasoisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden rakenteiden kehittämiseen. Suurella ja moninaisella kohdejoukolla on tarvetta neuvonnalle elämän eri osa-alueilla ja eri palveluihin liittyen. Nämä lähtökohdat on otettu huomioon hankesuunnitelman Helsinki neuvoo -toimintamallia koskevissa toimenpiteissä, joiden avulla voidaan kehittää palveluiden laatua laaja-alaisesti, palveluiden substanssiosaamista huomioiden.

b) Hankkeen toiminnoilla vakiinnutetaan ohjaus- ja neuvontapalvelun toiminta osaksi alueen tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden pysyviä rakenteita.

Hankekaudelle asetetut toimenpiteet edesauttavat toimintojen vakiinnuttamista osaksi alueen TNO-palveluiden pysyviä rakenteita. Helsinki neuvoo -toimintamalliin on suunniteltu rakenteet toimintamallin käyttöön hankekauden päättymisen jälkeen. Hankekauden aikana otetaan suunnitellut rakenteet käyttöön ja tehdään niihin tarvittavat korjaukset mallin käyttökelpoisuuden varmistamiseksi.

Avoin ovi palveluihin -hankkeessa perustettu seudullisen, sektorirajat ylittävän Neuvotaan-verkoston toiminta yhdistetään osaksi Helsinki neuvoo -toimintamallia verkostotyön jatkuvuuden takaamiseksi. Helsinki neuvoo -toimintamallin koordinaatioryhmässä ja mallin sisällöissä huomioidaan ja hyödynnetään jo olemassa olevia rakenteita, kuten Helsingin oma neuvontatyötä tekevien Helsinki neuvoo -verkosto.

c) Hankkeella on selkeä ja kustannustehokas toteutussuunnitelma. Suunnitellut toiminnot ovat ohjauksen ja neuvonnan vakiinnuttamisen kannalta tarkoituksenmukaisia ja resursoinniltaan perusteltuja.

Hankkeen toteutussuunnitelma on selkeä ja kustannustehokas. Siitä käyvät ilmi suunnitellut toimenpiteet, niiden aikataulu ja kustannusarvio. Hankkeen henkilöstömitoitus ja ulkopuolisten palveluiden hankinnat on suunniteltu niin, että hankkeelle suunnitellut tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Hankkeeseen on resursoitu vakiinnuttamistyössä tarvittava henkilöstömäärä ja budjetti.

d) Hankkeissa ohjaus- ja neuvontapalveluita tarjotaan avoimella toimintaperiaatteella kaikille maahanmuuttaneille.

Avoin ovi palveluihin -hankkeessa tuetaan ja mahdollistetaan ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarjoamista matalalla kynnyksellä ja avoimella toimintaperiaatteella vieraskielisille Helsingissä. Helsinki neuvoo -toimintamalli ja sen osana palveluiden tekemät jalkautumiset, sekä sosiaalisen median käyttö parantavat matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden tunnistettavuutta ja löydettävyyttä. Tavoitteena on, että palveluiden pariin ohjautuu myös sellaisia loppuasiakkaita, jotka eivät entuudestaan ole palveluiden käyttäjiä. Hankkeessa huomioidaan toimintaympäristön muutokset ja tarjotaan palveluita myös uusille maahanmuuttajaryhmille, mukaan lukien Ukrainan sotaa pakenevat.

e) Hankkeissa ohjaus- ja neuvontapalveluilla tuetaan asiakkaiden aktiivisuutta, kotoutumista ja ohjautumista työmarkkinoille huomioiden alueen vieraskielisen väestön tarpeet. Hanketoiminta tehostaa kotoutumis- ja työllistymispolkua maahantulon alkuvaiheesta alkaen.

Hankkeessa kehitettävä toiminta tehostaa vieraskielisten ohjautumista oikeamuotoisten neuvontapalveluiden piiriin: nopeasti saatava ohjaus ja tieto palveluista toiminnat parantavat vieraskielisten osallisuutta, palveluiden saamista ja työllistymismahdollisuuksia. Hankkeessa kehitettävä Helsinki neuvoo -toimintamalli edistää mm. asiakkaiden tavoittamista ja ohjaamista hyödyntäen palvelun tarjoamisessa omakielisyyttä, verkostoyhteistyötä ja monikanavaisuutta. Toimintamallin kautta tehtävässä ohjaus- ja neuvontatyössä huomioidaan erilaisia tuen tarpeita ja elämäntilanteita. Monialaisen ja monikanavaisen neuvonnan kohdistamisessa huomioidaan ajankohtaisia tarpeita, kuten Ukrainasta saapuvien ihmisten neuvonnan tarpeita.

f) Ohjaus- ja neuvontapalveluita järjestetään monialaisessa yhteistyössä alueen keskeisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tarjoavien toimijoiden kanssa perustuen asiakkaiden tarpeisiin. Ohjaus- ja neuvontapalveluita voidaan tarjota osana kunnan yleisiä neuvontapalveluita.

Hankkeen osatoteuttajissa ja yhteistyökumppaneissa on laaja joukko tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tarjoavien toimijoiden edustajia. Hankkeessa juurrutettava Neuvotaan-verkosto lisää monitoimijasta yhteistyötä ja kehittää tavoitteellisesti ohjaus- ja neuvontapalveluiden työtapoja kuntien, valtion viranomaistahojen ja kolmannen sektorin välillä. Hankkeessa käyttöön otettava ohjaus- ja neuvontatyön koulutuskokonaisuus vastaa eri sektoreilla ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien tarpeisiin hyödyttäen myös eri toimijoiden loppuasiakkaita. Hanketoimenpiteet vahvistavat kunnan yleisissä neuvontapalveluissa työskentelevien osaamista vieraskielisen asiakaskunnan tarpeiden huomioimisessa ja erityiskysymyksissä.

g) Hankkeissa hyödynnetään tehokkaita ja asiakastarpeisiin vastaavia palvelun toteuttamisen muotoja edistämään mm. asiakkaiden tavoittamista ja ohjausta hyödyntäen palvelun tarjoamisessa monikielisyyttä, verkostoyhteistyötä ja monikanavaisuutta.

Hanke vahvistaa Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluiden asiakkaiden tavoittamista ja ohjauksen monikielisyyttä ja monikanavaisuutta. Helsinki neuvoo -toimintamallin käyttäjät sitoutuvat tekemään monialaista yhteistyötä mm. yhteisien jalkautumisien kautta. Asiakkaita tavoitetaan myös Helsinki neuvoo -sosiaalisen median kautta monikielisesti. Hanke tekee ja kehittää ohjaus- ja neuvontatyöhön liittyvää verkostoyhteistyötä Helsinki neuvoo -verkoston ja Neuvotaan-verkoston kautta. Asiakkaiden kielelliset tarpeet huomioidaan Helsinki neuvoo -toimintamallin osiossa "Tulkkaukspalveluiden käyttö".

Hankkeessa kiinnitetään erityistä huomiota niiden asiakkaiden tavoittamiseen, joiden suomen tai ruotsin kielen taito vaikeuttaa tiedon etsimistä, itsenäistä asioimista ja palvelujärjestelmän ymmärtämistä. Tätä näkökulmaa huomioidaan neuvontapalveluiden jalkautumisen ja tiedottamisen kehittämisessä. Palveluiden suunnittelussa huomioidaan kotoutumislain mukaisesti neuvonnan perustuminen asiakkaiden tarpeisiin.

h) Palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioimisessa hyödynnetään asiakkaita osallistavia menetelmiä.

Maahanmuuttaneet helsinkiläiset sekä ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät ammattilaiset osallistuivat hankekaudella juurrutettavan Helsinki neuvoo -toimintamallin tekemiseen. Hankkeessa tehtävässä seurannassa ja jatkokehittämisessä huomioidaan niin ikään asiakkaiden tarpeet ja toiveet, sekä mahdollisuuksien mukaan otetaan asiakkaita mukaan kehittämistoimintaan.

Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluissa työskentelevät osallistuvat Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmän ja -verkoston sisältöjen ja työtapojen kehittämiseen. Neuvotaan-verkoston sisältöä suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä verkoston laajan ja monisektorisen osallistujajoukon kanssa.

i) Hanketoteuttaja sitoutuu valtakunnalliseen ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämistyöhön.

Avoin ovi palveluihin -hanke sitoutuu kehittämään ohjaus- ja neuvontapalveluita valtakunnallisella tasolla. Hanke sitoutuu koordinoimaan työ- ja elinkeinoministeriön kotoutuminen.fi -sivustolla olevan valtakunnallisen ohjaus- ja neuvontatyön koulutuskokonaisuuden käyttöönottoa ja jatkokehittämistä niin, että MAUNO-koulutus vakiinnuttaa paikkansa osana valtakunnallista maahan muuttaneiden neuvonta- ja ohjaustyön osaamisen kehittämistä.

Hanke koordinoi seudullista verkostotyötä Neuvotaan-verkoston ja Helsinki neuvoo -toimintamallin kautta. Pääkaupunkiseudun TNO-hankkeiden välistä yhteistyötä tiivistetään. Yhteistyötä tehdään Neuvotaan-verkoston avulla, minkä lisäksi hanke vahvistaa muita yhteistyökäytänteitä kunnissa toimivien ohjaus- ja neuvontapalveluiden välillä.

j) Hankesuunnitelmassa määritellään kunkin osallistuvan tahon osavastuu hankkeessa sekä tulosten soveltamisessa ja juurruttamisessa.

Osallisuus ja neuvonta -yksikkö vastaa hankkeen johtamisesta, hallinnoinnista sekä hankkeessa toteutettavien koulutuskokonaisuuksien kehittämisestä ja toteuttamisesta. Osallisuus ja neuvonta -yksikössä työskentelevä projektipäällikkö vastaa myös muiden hankkeen tavoitteiden toteutumisesta.

Helsingin kaupungin elinkeino-osaston maahanmuuttoyksikkö vastaa siitä, että toimintamallia ja verkoston työpanosta hyödynnetään kotoutumislain uudistamisen toteuttamisessa.

Helsingin kaupunginkanslian elinkeino-osaston työllisyyspalveluiden neuvontapalvelut, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala viestintäpalvelut ja kehittämispalvelut sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan maahan muuttaneiden erityispalvelut osallistuvat monitoimijaisen ohjaus- ja neuvontatiimin työskentelyyn erilaisia ohjauksen ja neuvontatyön toimintamalleja testaten sekä aiemmin kehitetyn koulutuskokonaisuuden sisältöjä kehittäen ja tuottaen. Hanketiimi ja Helsinki neuvoo -koordinaatioryhmä toimivat myös toimintamallin juurruttamistyössä.

k) Hankesuunnitelmassa esitetään, miten toteuttajat seuraavat ja arvioivat hankkeen toimintaa ja sen vaikutuksia koko toteutuksen ajan ja millaisia kriteereitä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa käytetään.

Hankesuunnitelman kohdassa "seuranta ja arviointi" on kuvattu hankkeen toiminnan seuraamisen tavat ja arvioinnin kriteerit. Hankekauden alussa laaditaan hankkeen toimenpiteiden seuraamiseksi mittaristo, joka linjataan hankkeen ohjausryhmässä, sekä laaditaan suunnitelma palautteen keräämiseksi. Hankekauden aikana kerätään kattavasti arviointi- ja seurantatietoa ja sitä analysoidaan säännöllisesti. Lisäksi arvioidaan kaikkien aiempien hankekausien kehittämistoimintaa ja vaikuttavuutta.

Hankehakemukselle on eduksi, mikäli hankkeeseen sisältyy laajempaa yhteistyötä keskeisten edellä mainittujen sidosryhmien kanssa.

Sukupuolten välisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen katsotaan eduksi hakemuksia arvioitaessa.

Hankkeessa tehtävä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa on laajaa ja sitä tehdään kaikissa hanketoimenpiteissä ja työskentelyssä. Sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä Helsingissä paikallisesti, pääkaupunkiseudulla alueellisesti sekä valtakunnallisesti.

Hankkeen toimenpiteiden suunnittelussa kiinnitetään huomiota siihen, että ohjaus- ja neuvontatyö edistää tasa-arvoa eri väestöryhmien, eri sukupuolten ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kesken.

Miten hanke vastaa hakuilmoituksessa esitettyihin, valtionavustuslain mukaisiin yleisiin edellytyksiin?

1) tarkoitus, johon valtionavustusta haetaan, on yhteiskunnallisesti hyväksyttävä;

Hankkeessa edistetään yhteiskunnallisesti hyviä ja hyväksyttäviä arvoja. Käytettävät toimenpiteet tehdään laillisesti ja eettisiä periaatteita noudattaen.

Hanketoiminta edistää maahanmuuttaneiden kotoutumista oikea-aikaisen tiedon saamisen ja ohjauksen kautta. Hankkeen kaupunkitasoisen rakenteen avulla tuetaan eri toimialoilla olevien, kaikille suunnattujen matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden osaamista vieraskielisen asiakkaan tukemisessa. Tämän avulla voidaan vähentää palveluissa olevaa eriytymistä eri väestönosien välillä.

2) valtionavustuksen myöntäminen on perusteltua valtionavustuksen käytölle asetettujen tavoitteiden kannalta;

Hankkeessa edistetään maahanmuuttaneiden kotoutumista ja työllistymisen edellytyksiä kehittämällä matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluita ja monialaista yhteistyötä sekä Helsingin oman organisaation sisällä että muiden paikallisten, alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa. Hankkeessa tehtävällä juurruttamistyöllä vahvistetaan ohjaus- ja neuvontapalveluiden vaikuttavuutta. Hankkeessa juurrutettava toimintamalli edistää yhden luukun asioimisen mahdollisuuksia suuressa kaupunkiorganisaatiossa ja sujuvoittaa siten neuvonnan saatavuutta kotoutumislain mukaisesti.

3) valtionavustuksen myöntämistä on pidettävä tarpeellisena valtionavustuksen hakijan saama muu julkinen tuki sekä valtionavustuksen kohteena olevan hankkeen tai toiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen;

Avustus mahdollistaa ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen ja aiemmilla hankekausilla tehdyn kehittämistoiminnan implementoimisen paikallisella tasolla ja alueellisesti. Hankkeen koordinoima valtakunnallisen koulutuskokonaisuuden kehittäminen tukee ohjaus- ja neuvontatyön laatua valtakunnallisesti. Haettavan avustuksen määrä on perusteltu ottaen huomioon hankkeessa toteutettavat toimenpiteet. Hankkeessa toteutettaviin toimenpiteisiin ei saada muuta julkista tukea.

4) valtionavustuksen myöntämisen ei arvioida aiheuttavan muita kuin vähäisiä kilpailua ja markkinoiden toimintaa vääristäviä vaikutuksia Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

Hankkeessa kehitettävät vieraskielisille suunnatut ohjaus- ja neuvontapalvelut toteutetaan tällä hetkellä julkisella ja kolmannella sektorilla. Vapailla markkinoilla ei ole tässä hankkeessa kehitäviin palveluihin täysin rinnastettavia toimintoja. Hankkeen tulokset ovat myös muiden ohjaus- ja neuvontapalveluita tuottavien toimijoiden hyödynnettävissä. Hankkeessa tehtävät hankinnat tehdään lainsäädännön ja hyvän hankintatavan mukaisesti.

7. Allekirjoitus

Hakemuksen allekirjoittajan tulee olla nimenkirjoitusoikeuden omaava henkilö.

Paikka ja aika

Helsinki
12.4.2023

Allekirjoitus

Nimenselvennys ja hakijan titteli

Liisa Kivela
viestintäjohtaja