

## HAKIJA

Hakijaorganisaation nimi	Helsingin kaupunki
Hakijaorganisaation nimi	Helsingin kaupunki
Hakijaorganisaation nimi englanniksi	City of Helsinki
Järjestön rekisteröintipäiväpp.kk.vvvv	
Järjestön rekisteröintinumero	
Y-tunnus	0201256-6
Y-tunnus	0201256-6
Katuosoite	PL 20
Postinumero	00099
Postitoimipaikka	Helsingin kaupunki
Sähköposti	elina.nurmi@hel.fi
Kotisivu	hel.fi, ihhelsinki.fi
Yhteyshenkilön nimi	Elina Nurmi
Yhteyshenkilön puhelinnumero	050 511 6958
Yhteyshenkilön sähköposti	elina.nurmi@hel.fi
Osoitetta saa käyttää rahaston viestintään	Kyllä
Varayhteyshenkilön nimi	Kati Hämäläinen
Varayhteyshenkilön puhelin	040 357 9083
Varayhteyshenkilön sähköposti	kati.hamalainen@hel.fi
Osoitetta saa käyttää rahaston viestintään	Kyllä

## HANKEORGANISAATIO

Hankeorganisaation kuvaus	Tuen hakijana ja hankkeen vastuuorganisaationa toimii Helsingin kaupunki, joka vastaa hankkeen toteutuksesta ja raportoinnista. Yhteistyötahoina ovat Espoon ja Vantaan kaupungit, Maahanmuuttovirasto, Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, Kela, Uudenmaan TE-toimisto ja Eläketurvakeskus, jotka tukevat asiantuntemuksellaan hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä ja osallistuvat hankkeen yhteisrahoitukseen.
---------------------------	--

## Tuen siirron saajat (=hankekumppanit)

### Yhteistyötahot

Yhteistyötahon nimi	Digi- ja väestötietovirasto
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Eläketurvakeskus
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Espoon kaupunki
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Kansaneläkelaitos (Kela)
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Maahanmuuttovirasto
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Uudenmaan TE-toimisto
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Vantaan kaupunki
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.
Yhteistyötahon nimi	Verohallinto
Yhteistyötahon rooli hankkeessa	Yhteistyötaho on osallistunut hankkeen suunnitteluun ja tukee hankkeessa toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvitystyötä, hankkeen tulosten

vakiinnuttamista ja niistä tiedottamista sekä osallistuu hankkeen yhteisrahoitukseen rahoitussitoumuksen mukaisesti.

## Ohjausryhmä

Hankkeen ohjausryhmäksi esitetään International House Helsinki -palvelun ohjausryhmää, johon kuuluu johtotason edustus mm. kaikista hankkeen yhteistyötahoista (Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit, Maahanmuuttovirasto, Digi- ja Väestötietovirasto, Verohallinto, Kela, Uudenmaan TE-toimisto ja Eläketurvakeskus). Nykyinen ohjausryhmä tuntee IHH-palvelun ja sen kehittämistyön sekä hankkeen selvitystyöhön liittyvät asiat omien organisaatioidensa osalta parhaiten. Ohjausryhmä on lisäksi osallistunut aktiivisesti hankehakemuksen ja -suunnitelman valmisteluun. Hankkeen ohjaaminen ja tukeminen muodostaisi näin ollen luontevan jatkumon jo käynnistyneelle työlle.

Toteutetaanko hankkeen toimintoja osittain ostopalveluna?

Kyllä

Perustelut ostopalveluiden käytölle

Hankkeessa laaditaan laaja-alainen selvitys IHH:n digitaalisen kehittämisen tarpeista, jotka liittyvät esimerkiksi keskitetyn ajanvarausjärjestelmän kehittämiseen sekä asiakkaan yhteistunnistamisen edellytysten selvittämiseen. Selvitystyö vaatii syvällisempää digitaalisiin järjestelmiin ja niiden kehittämiseen liittyvää ymmärrystä kuin mitä hanketoimijoilla itsellään on. Näin ollen selvitystyö on hankittava osin ostopalveluna alan asiantuntijapalveluita tarjoavalta toimijalta. Hanketoimijat tukevat selvitystyötä oman substanssialansa (esim. kunkin toimijan nykyiset ajanvaraus- ja tunnistamiskäytännöt) osalta. Lisäksi hankkeen tilintarkastus hankitaan hankeohjeistuksen mukaisesti ostopalveluna.

## MUU EU-RAHOITUS

Onko hankkeelle haettu EU-rahoitusta muusta lähteestä?

Ei

### **Erittele hakijataholle viimeisen kolmen vuoden aikana myönnetty EU-rahoitus.**

Rahoituslähde/-ohjelma

Hakijataholle viimeisen kolmen vuoden aikana myönnetty EU-rahoitus on eritelty hakemuksen liitteenä oleviin taulukoihin.

Hankkeen nimi

Ks. liitteet "EU-hankkeet 2018-2020 ja 2021-2027"

Rahoitusmäärä

0,00 €

## HANKESUUNNITELMA

Kansallinen tavoite

2.3 Valmiuksien kehittäminen

Hankkeen nimi

International House Helsinki: digitaalisen kehittämisen selvitys

Hankkeen nimi englanniksi

International House Helsinki: report on digital development

Aloituspäivämääräpp.kk.vvvv

1.11.2021

Lopetuspäivämääräpp.kk.vvvv

30.6.2022

Jos hanke käynnistetään ennen tukipäätöstä, esitä perustelut tässä.

Toteutetaanko hanke kertakorvaushankkeena?

Hankkeen tausta ja perustelut

Ei

International House Helsinki on Suomessa edelläkävijä maahanmuuton alkuvaiheeseen liittyvien viranomais- ja neuvontapalvelujen yhteensovittamisessa. Pk-seudulla maahanmuuton alkuvaiheen viranomaispalvelut on vuodesta 2017 lähtien keskitetty saman katon alle, International House Helsinkiin (IHH). IHH-palveluyhteistyöhön osallistuvat Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit, Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, Kansaneläkelaitos, Uudenmaan TE-toimisto ja Maahanmuuttovirasto, Eläketurvakeskus, Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK ja Helsingin seudun kauppakamari. Palvelupisteessä asioi vuonna 2019 keskimäärin 6500–9000 henkilöä kuukaudessa, joista valtaosa on 3. maiden kansalaisia. 3. maista muuttavien asiakkaiden osuus on kasvussa. Vuonna 2019 Suomen saama muuttovoitto perustui lähes täysin EU:n ulkopuolelta tuleviin muuttajiin, ja erityisesti 3. maista työperusteisesti muuttavien määrä kasvaa (TEM 2019; Tilastokeskus 2020).

Kasvavien asiakasvolyyymien hallinta edellyttää viranomaisyhteistyön syventämistä ja sujuvoittamista sekä uudenlaisia digitaalisia ratkaisuja. IHH:n viranomaisprosesseja ja -asiointia on kehitettävä siten, että palvelut ovat aiempaa paremmin tavoitettavissa, ja asiointi on sujuvampaa. Pitkän aikavälin tavoitteena on, että asiakas saa hoidettua asiansa helposti yhdellä kertaa – joko verkossa tai palvelupisteessä. Uudenlaisten asiointiratkaisujen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen vapauttaa resursseja palvella heikommassa asemassa olevia asiakkaita (mm. luku- ja kirjoitustaidottomat) aiempaa laadukkaammin. Kehittämiskohteet on tunnistettu yhteisesti IHH:n strategian laatimisen yhteydessä.

IHH:n asiointiratkaisuja ja digitaalisia palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti. Pyrkimyksenä on, että esimerkiksi keskistetyn ajanvarausjärjestelmän ja asiakkaan yhteistunnistamisen\* avulla käyntiasiakkuuksien ja palvelutapahtumien määrää pystyttäisiin tulevaisuudessa vähentämään, palveluprosesseja sujuvoittamaan sekä palveluntarpeita tunnistamaan ennakoivasti. [\*Yhteistunnistamisella, jonka edellytyksiä selvityksessä tarkastellaan, viitataan tässä kontekstissa IHH-viranomaisten yhteiseen käytänteeseen, jossa asiakas tunnistettaisiin kerran siten, että tarve erillisille organisaatiokohtaisille tunnistamisille poistuisi ja asiakas voisi saada tunnistamisen yhteydessä esim. koodin jatkoasiointiin.] Digitaalisessa kehittämisessä tulee huomioida erityisesti 3. maista saapuvien erityistarpeet sekä kasvavat asiakasvolyyymit.

Viranomaisprosessien ja -asioinnin kehittämisestä hyötyvät maahanmuuttajien ja viranomaisten lisäksi mm. alueen työnantajat. Hanke tukee osaltaan valtakunnallisen etäpalveluratkaisun sekä tunnistamiskäytänteiden kehittämistä. IHH-viranomaiset ovat sitoutuneet julkisten palvelujen digitalisoinnin periaatteisiin ja palvelun yhteiseen strategiaan, jonka mukaan palvelu toimii alustana uutta luovalle toiminnalle.

Yleistavoite	Hankkeessa toteutetaan International House Helsingin digitaalista kehittämistä tukeva selvitys. Selvityksen tavoitteena on edistää asiakaslähtöistä, ennakoivaa ja tehokasta tapaa tuottaa maahanmuuton alkuvaiheen viranomaispalveluita.
Hankkeen kuvaus	International House Helsinki (IHH) on Suomessa edelläkävijä maahanmuuton alkuvaiheeseen liittyvien viranomais- ja neuvontapalvelujen yhteensovittamisessa. Kasvavien asiakasvolyymien hallinta edellyttää viranomaisyhteistyön syventämistä sekä uudenlaisia digitaalisia ratkaisuja. Pitkän aikavälin tavoitteena on, että asiakas saa hoidettua asiansa nopeasti ja helposti yhdellä kertaa – joko verkossa tai palvelupisteessä.
	Hankkeessa toteutetaan International House Helsingin digitaalista kehittämistä tukeva selvitys. Selvityksen tavoitteena on edistää asiakaslähtöistä, ennakoivaa ja tehokasta tapaa tuottaa maahanmuuton alkuvaiheen viranomaispalveluita. Selvityksessä tarkastellaan digitaalisten palveluiden ja asioinnin kehittämiseen liittyviä tarpeita ja reunaehtoja, syvennetään asiakasymmärrystä (kolmansien maiden kansalaiset) sekä laaditaan toimenpide-ehdotukset kehittämisen tueksi. Hanke tukee osaltaan valtakunnallisen etäpalveluratkaisun ja tunnistamiskäytänteiden kehittämistä.
Määrittele hankkeen tai toiminnan hyödynsaajat	Välitön kohderyhmä: IHH-organisaatiot, joiden prosesseja hankkeen avulla kehitetään. Lopullinen kohderyhmä: ulkomailta pk-seudulle muuttavat kolmansien maiden kansalaiset, joiden asiointia hankkeen avulla sujuvoitetaan. IHH:ssa asioi 6500–9000 hlöä/kk, joista valtaosa on kolmansien maiden kansalaisia. Digipalveluiden kehittäminen vapauttaa resursseja palvella heikommassa asemassa olevia asiakkaita (mm. luku- ja kirjoitustaidottomat) aiempaa syvällisemmin. Toimenpiteet ovat sukupuolineutraaleja.

## Tavoitteet

Tavoite	Tavoitteena on edistää asiakaslähtöistä, ennakoivaa ja tehokasta tapaa tuottaa maahanmuuton alkuvaiheen viranomaispalveluita. Kasvavien asiakasvolyymien hallinta edellyttää viranomaisprosessien sujuvoittamista ja uudenlaisten digitaalisten ratkaisujen kehittämistä. Hankkeessa tunnistetaan IHH:n digitaaliseen kehittämiseen liittyviä reunaehtoja ja tarpeita sekä syvennetään asiakasymmärrystä. Hanke tukee osaltaan valtakunnallisen etäpalveluratkaisun ja tunnistamiskäytänteiden kehittämistä.
---------	--

## Millä toiminnoilla asetettuihin tavoitteisiin pyritään ja mitkä ovat toiminnon tulokset?

Toiminto	Hankkeessa toteutetaan IHH:n digitaalista kehittämistä tukeva selvitys. IHH-organisaatioiden kanssa tuotettavassa selvityksessä tarkastellaan digitaalisten palveluiden ja asioinnin kehittämiseen liittyviä tarpeita ja reunaehtoja, syvennetään asiakasymmärrystä sekä laaditaan toimenpide-ehdotukset kehittämisen tueksi. Palveluiden digitalisoinnissa tulee huomioida erityisesti IHH:n suurimman asiakasryhmän, kolmansien maiden kansalaisten, sekä myös kaikkein heikoimmassa olevien asiakkaiden tarpeet.
Kuvaus	(I) VIRANOMAISMENETELMIEN JA -YHTEISTYÖN TEHOSTAMINEN Selvityksessä tarkastellaan viranomaismenettelyjä sekä tunnistetaan esimerkiksi viranomaisten väliseen tiedonjakoon ja -hallintaan, asiakkaan

yhteistunnistamiseen sekä keskitettyyn ajanvaraukseen liittyviä haasteita, tarpeita ja reunaehtoja.

### (III) ASIAKASYMMÄRRYKSEN SYVENTÄMINEN

Maahanmuuton alkuvaiheen viranomaispalveluiden digitalisointiin liittyy monia erityiskysymyksiä. Mm. asiakkaan tunnistamiseen liittyvät haasteet, puutteellinen kielitaito tai mahdollinen luku- tai kirjoitustaidottomuus sekä suomalaisen yhteiskunnan ja viranomaisprosessien vieraus asettavat digitaalisten palveluiden kehittämiselle omat haasteensa. Selvityksessä kartoitetaan erityisesti IHH:n suurimman asiakasryhmän, kolmansista maista saapuvien maahanmuuttajien, sekä kaikkein heikoimmassa olevien asiakkaiden tarpeita ja edellytyksiä käyttää digitaalisia asiointi- ja neuvontapalveluita.

### (III) TOIMENPIDE-EHDOTUSTEN LAATIMINEN JA KYTKEMINEN VALTAKUNNALLISTEN RATKAISUJEN KEHITTÄMISEEN

Selvityksessä laaditaan toimenpide-ehdotukset International House Helsingin digitaalisen kehittämisen tueksi, ja se tukee osaltaan valtakunnallisen etäpalveluratkaisun sekä tunnistamiskäytänteiden kehittämistä. Selvitys toteutetaan tiiviissä yhteistyössä valtionvarainministeriön etäpalveluiden kehittämishankkeen sekä Tampereen kaupungin International House Tampere -projektin kanssa.

#### Tulostavoite

Tehdyn selvityksen (1 kpl) seurauksena poikkihallinnollisia viranomaisprosesseja on sujuvoitettu ja toimintatapoja kehitetty. Digitaalisen kehittämisen tarpeet ja reunaehdot on tunnistettu. IHH:n digitaaliselle kehittämiselle on asetettu suuntaviivat, ja palvelu sitoutunut toimimaan valtakunnallisena kokeilualustana. Kasvaviin asiakasvolyymeihin pystytään vastaamaan paremmin. Asiakasymmärrys etenkin kolmansien maiden kansalaisten digitaalisiin palveluihin liittyvistä tarpeista on kasvanut.

#### Tiedotussuunnitelma

Hankkeen tiedotuksesta vastaa Helsingin kaupunki yhteistyössä hankkeen yhteistyötahojen kanssa. Tiedotus toteutetaan ensisijaisesti IHH:n, hankkeen hakijan sekä hankkeen yhteistyötahojen omia viestintäkanavia hyödyntäen. Hankkeen tiedotuksessa sitoudutaan huolehtimaan EU-näkyvyydestä rahoittajan ohjeistuksen mukaisesti (esim. EU-tunnusten/logojen käyttö).

Tiedotuksen pääkohderyhmiä ovat hankkeen lopullinen kohderyhmä (kolmannen maan kansalaiset) sekä hankkeen välitön kohderyhmä (IHH-organisaatiot). Lopulliselle kohderyhmälle viestitään erityisesti IHH-palvelun sekä hankkeen yhteistyötahojen omien ulkoisten kanavien (mm. verkkosivustot, sosiaalisen median kanavat) ja välittömälle kohderyhmälle sisäisen viestinnän kanavien (sähköposti, postituslistat, organisaatioiden intranetit) kautta. Lisäksi viestitään sidosryhmille ja medialle (verkkosivut, some, tiedotteet). Hankkeelle ei ole odotettavissa laajaa medianäkyvyyttä; huomiota saattavat kuitenkin herättää selvityksen suositusten toimeenpanosta mahdollisesti seuraavat viranomaisten digitaaliseen yhteiskehittämiseen liittyvät toimenpiteet.

Tiedotuksen tavoitteena on, että se tavoittaa hankkeen kohderyhmät ja keskeiset sidosryhmät, ja että he ovat tietoisia hankkeen sisällöstä, tavoitteista ja toimenpiteistä sekä osallistumismahdollisuuksistaan niihin (esim. asiakasymmärryksen kasvattaminen). Hankkeen tuloksista viestimällä

varmistetaan niiden juurruttaminen ja yhteensovittaminen valtakunnallisen kehittämistyön kanssa.

#### Riskiarvio

Hankkeen toteutuksen kannalta merkittävimmät riskitekijät ovat hankkeessa toteutettavan selvitystyön laajuus sekä hanketoimijoiden rajallinen kyky ennakoita valtionhallinnon pitkän aikavälin digitaalisia ratkaisuja, jotka asettavat reunaehdot IHH:n kontekstissa toteutettavien digitaalisten ratkaisujen kehittämiseksi. Riskit ovat todennäköisyydeltään mahdollisia. Niihin pyritään varautumaan luomalla hankkeessa tuotettavalle digitaalisen kehittämisen selvitykselle selkeät reunaehdot, rajaukset ja painotukset sekä takaamalla riittävä vuorovaikutus ja ohjaus ostopalveluna hankittavan selvityksen tuottajan ja hanketoimijoiden välillä. Valtionhallinnon digitaalisen kehittämisen ennakointiin liittyvän riskin realisoitumista pyritään ehkäisemään tiiviillä yhteistyöllä esimerkiksi valtionvarainministeriön koordinoiman etäpalveluiden kehittämisprojektin kanssa.

#### Hankkeen kohdealue ja alueellinen vaikuttavuus

Hankkeen käytännön toimet toteutetaan pääkaupunkiseudulla. International House Helsinki palvelee pääkaupunkiseudulle hiljattain muuttaneita kolmansien maiden kansalaisia ja muita maahan muuttaneita, joiden digitaalista asiointia hankkeessa kehitetään.

Hankkeella on myös valtakunnallinen ulottuvuus: digitaaliset palvelut mahdollistavat asioinnin paikasta riippumatta. Lisäksi hankkeessa tehdään tiivistä yhteistyötä valtiovarainministeriön koordinoiman etäpalveluiden kehittämisprojektin sekä International House Tampere -projektin kanssa, mikä tukee myös valtakunnallisten digitaalisten palveluiden, kuten valtakunnallisen etäpalveluratkaisun sekä tunnistamiskäytänteiden kehittämistä. Näin ollen hankkeessa tehtävä selvitys ja siinä luodut hyvät käytännöt ovat hyödynnettävissä myös valtakunnallisesti.

#### Hankkeen vaikuttavuus

Hankkeessa tuotettua tietoa ja toimenpide-ehdotuksia hyödynnetään IHH:n jatkokehittämisessä. IHH toimii hankkeen aikana ja sen jälkeen kokeilualustana uusien ratkaisujen pilotoinnissa. Hankeselvitys täydentää valtionvarainministeriön koordinoiman valtakunnallisen etäpalveluratkaisun selvitystyötä erityisesti kolmansien maiden kansalaisten ja haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien palvelun osalta, ja sen tuloksia voidaan hyödyntää valtakunnallisessa kehittämistyössä. Hankkeen tuloksista tiedotetaan monipuolisesti ja avoimesti. Hankkeessa kehitettyjä hyviä käytänteitä jaetaan aktiivisesti koti- ja ulkomaisissa foorumeissa. Pitkällä aikavälillä maahanmuuton alkuvaiheen viranomais- ja muiden toimijoiden välinen yhteistyö on parantunut, prosessit tehostuneet ja viranomaisten tekemän päällekkäisen työn määrä (esim. asiakkaan tunnistamiseen ja tietojenvaihtoon liittyen) on vähentynyt, mikä luo kustannussäästöä. Digitaaliset ratkaisut helpottavat kasvavien asiakasvolyymien hallintaa. Kolmansien maiden kansalaiset saavat viranomaisasiansa hoidettu entistä sujuvammin ja asiakaslähtöisemmin, mikä lisää Suomen houkuttelevuutta laillisten maahan muuttajien (ml. työperusteisten muuttajien) keskuudessa. Digitaaliset asiointimahdollisuudet ovat lisääntyneet, minkä vuoksi heikommassa asemassa olevien asiakkaiden (esim. luku- ja kirjoitustaidottomat) palveluun voidaan kohdistaa enemmän resursseja. Vapautuneiden resurssien ansiosta kohderyhmä saa jatkossa aiempaa laadukkaampaa palvelua.

#### Millä toimilla hakija pyrkii

Hankkeessa toteutettavassa IHH:n digitaalisen kehittämisen selvityksessä

vaikuttamaan toimintojen  
jatkuvuuteen?

kartoitetaan viranomaisten väliseen tiedonjakoon ja -hallintaan, yhteistunnistamiseen sekä keskitettyyn ajanvaraukseen liittyviä haasteita, tarpeita ja reunaehtoja sekä asiakasymmärrystä erityisesti kolmansien maiden kansalaisten osalta. Selvityksessä saatua tietoa ja sen aikana muodostuneita toimenpide-ehdotuksia hyödynnetään IHH-palvelun jatkokehittämisessä, johon IHH-toiminnassa mukana olevat organisaatiot ovat sitoutuneet. IHH-palvelun strategiseen visioon vuosille 2021-2030 on kirjattu uudenlaisten asiointiratkaisujen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen (ml. yhteisen ajanvarauspalvelun, tiedon jakamisen ja yhteistunnistautumisen edistäminen) sekä International House Helsingin toimiminen kokeilualustana tämänkaltaisessa toiminnassa.

Hanke tekee yhteistyötä valtionvarainministeriön koordinoiman valtakunnallisen etäpalveluratkaisun projektin kanssa. IHH:n digitaalisen kehittämisen selvitys täydentää valtionhallinnon selvitystyötä erityisesti kolmansien maiden kansalaisten sekä haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osalta, ja sen tuloksia voidaan hyödyntää valtakunnallisessa kehittämistyössä. Lisäksi IHH-toiminnassa mukana olevat viranomais- ja muut toimijat voivat hyödyntää selvitystä valtakunnallisen kehittämisensä pohjana. Monikanavaisen ja oikea-aikaisen viestinnän avulla varmistetaan hankkeen tulosten juurtuminen.

## INDIKAATTORIT

2.1 Kuinka moni kolmansien maiden kansalainen on osallistunut hankkeen kolmannessa maassa järjestämiin, lähtöä edeltäviin toimintoihin? 0

2.2 Kuinka moni kolmansien maiden kansalainen on hyötynyt hankkeessa toteutetuista kotouttamistoimenpiteistä, jotka on toteutettu kansallisten, paikallisten tai alueellisten strategioiden puitteissa? 0

2.2.1 Kuinka moni kolmansien maiden kansalainen on osallistunut hankkeessa järjestettävään koulutukseen, kuten kielikoulutukseen tai työmarkkinoille pääsyä helpottaviin toimintoihin? 0

2.2.2 Kuinka moni kolmansien maiden kansalainen on saanut hankkeessa asumiseen liittyvää neuvontaa tai apua? 0

2.2.3 Kuinka moni kolmansien 0



maiden kansalainen on saanut hankkeen kautta fyysistä tai psyykkistä terveydenhoitoa?

2.2.4 Kuinka moni kolmansien maiden kansalainen on osallistunut hankkeeseen, jossa on toteutettu demokratian edistämiseksi osallisuutta lisääviä toimintoja?

0

2.3 Kuinka monta paikallista, alueellista tai kansallista toimintakehystä, toimenpideohjelmia, toiminta- tai yhteistyömallia tai muuta välinettä hankkeessa on luotu kotouttamisen edistämiseen yhteistyössä kansalaisyhteiskunnan, maahanmuuttajayhteisöjen ja muiden sidosryhmien kanssa?

1

2.4 Kotouttamishanke, jossa on tehty yhteistyötä muiden jäsenvaltioiden kanssa.

0

2.5 Jäsenvaltioiden kotouttamispolitiikan kehittämistä, seuranta tai arviointia koskeva hanke

0

## AIKATAULU

### Hankkeen aikataulu

Jakso	1.11.-30.11.2021
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Projektin käynnistys ja ohjausryhmän asettaminen - Hankkeeseen palkattava projektiasiantuntija aloittaa työnsä. - Ostopalveluna toteutettavan digitaalisen kehittämisen selvityksen hankinnan suunnittelu ja tarjouspyynnön laatiminen
Jakso	1.12.-31.12.2021
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Digitaalisen kehittämisen selvityksen palveluntuottajan kilpailutus - Hankehallinnointi
Jakso	1.1.-31.1.2022
Jakson aikana toteutettavat	- Digitaalisen kehittämisen selvityksen palveluntuottajan kilpailutus

toiminnot	- Selvitystyön käynnistys - Selvitykseen liittyvän yhteistyön koordinointi ja hankkeen viestintä
Jakso	1.2.-28.2.2022
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Digitaalisen kehittämisen selvityksen toteutus - Selvitykseen liittyvän yhteistyön koordinointi - Hankkeen mahdollinen väliraportointi ja hankkeen viestintä
Jakso	1.3.-31.3.2022
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Digitaalisen kehittämisen selvityksen toteutus - Selvitykseen liittyvän yhteistyön koordinointi sekä toteutuksen ja vaikuttavuuden seuranta - Hankehallinnointi ja hankkeen viestintä
Jakso	1.4.-30.4.2022
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Digitaalisen kehittämisen selvityksen toteutus - Selvitykseen liittyvän yhteistyön koordinointi, toteutuksen ja vaikuttavuuden seuranta - Hankehallinnointi ja hankkeen viestintä
Jakso	1.5.-31.5.2022
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Digitaalisen kehittämisen selvityksen viimeistely - Selvityksen toteutuksen ja vaikuttavuuden seuranta - Selvityksen toimenpide-ehdotusten ja jatkotoimenpiteiden edistäminen - Hankehallinnointi ja hankkeen viestintä
Jakso	1.6.-30.6.2022
Jakson aikana toteutettavat toiminnot	- Hankkeen päättymiseen liittyvät toimet mm. hankkeen loppuraportoinnin ja maksatushakemuksen valmistelu - Hankkeen viestintä, tulosten jalkauttaminen ja jatkotoimenpiteiden edistäminen

## HANKINNAT

### Hankinnat (kansallisen kynnsarvon ylittävät hankinnat)

## TALOUSARVIO / KUSTANNUKSET

Sisällytetäänkö hankkeen kustannuksiin arvonlisävero?	Ei
Prosenttimääräisenä korvattavan kustannusmallin valinta	17 %
EU-rahoitusosuus %	75 %

## HENKILÖSTÖKUSTANNUKSET

Henkilöstökustannusmalli

Perustele tässä, miksi haluatte ottaa käyttöön tosiasiallisiin henkilöstökustannuksiin perustuvan mallin. Perustelut on pakollinen tieto.

Tosiasiallisiin kustannuksiin perustuva henkilöstökustannusmalli

Hakijan saamien tietojen mukaan yksinkertaistettu henkilöstökustannusmalli ei ole ollut kaupungin hallinnoimissa hankkeissa laajemmin käytössä. Hakuajan puitteissa yksinkertaistetun henkilöstökustannusmallin käyttöön vaadittuja tietoja tai asiakirjoja ei ole mahdollista toimittaa. Rahoittajan pyynnöstä mallin käytön edellytyksiä voidaan selvittää tarkemmin.

### Tehtäväkohtaiset kustannukset

Tehtävänimike

Projektiasiantuntija

Tehtävänkuvaus

Hankkeeseen rekrytoidaan kokoaikainen projektiasiantuntija, joka vastaa hankittavan selvityksen suunnittelusta, kilpailuttamisesta ja koordinoinnista. Lisäksi projektiasiantuntija vastaa selvityksen pohjalta laadittujen toimenpide-ehdotusten edistämisestä sekä yhteistyön syventämisestä viranomaistoimijoiden välillä. Lisäksi projektiasiantuntijan vastuulla on hankkeen hallinnointi, toteutus, viestintä sekä vaikuttavuuden seuranta ja tulosten raportointi.

Palkan peruste

Kuukausipalkka

Lukumäärä (kuukautta)

8

Palkka

3952,00 €

Sivukulut %

28

Lomaraha %

6

Tehtävän kokonaissumma

42896,59 €

### Muu henkilöstökustannus

Henkilöstökustannukset yhteensä

42896,59 €

Lisätietoja henkilöstökustannuksiin liittyen

## HANKETOIMINNOT

### Hanketoiminnot

#### Kustannukset

Hanketoiminto

Hankkeessa toteutetaan IHH:n digitaalista kehittämistä tukeva selvitys. IHH-organisaatioiden kanssa tuotettavassa selvityksessä tarkastellaan digitaalisten palveluiden ja asioinnin kehittämiseen liittyviä tarpeita ja reunaehtoja, syvennetään asiakasymmärrystä sekä laaditaan toimenpide-ehdotukset kehittämisen tueksi. Palveluiden digitalisoinnissa tulee huomioida erityisesti

IHH:n suurimman asiakasryhmän, kolmansien maiden kansalaisten, sekä myös kaikkein heikoimmassa olevien asiakkaiden tarpeet.

### **Kustannukset**

Kustannuslaji *	Ostopalvelut
Selite	Digitaalisen kehittämisen selvitys
Summa *	58000,00 €
Talousarvioissa budjetoidut hanketoimintokustannukset yhteensä	58000,00 €
Lisätietoja hanketoimintojen kustannuksiin liittyen	

### **MUUT HANKEKUSTANNUKSET**

#### **Muut hankekustannukset**

Kustannuslaji	Ostopalvelut
Selite	Hankkeen tilintarkastus
Summa	2000,00 €
Muut hankekustannukset yhteensä	2000,00 €
Välilliset kustannukset euromäärä	7292,42 €
Hankkeen kustannukset yhteensä	110189,01 €

### **KUSTANNUSTEN JAKAUTUMINEN KALENTERIVUOSILLE**

2014	0,00 €
2015	0,00 €
2016	0,00 €
2017	0,00 €
2018	0,00 €
2019	0,00 €
2020	0,00 €
2021	12547,55 €
2022	97641,46 €
Hankkeen kustannukset yhteensä	110189,01 €

Kalenterivuositaisen budjetin tarkistussumma	0,00 €
--	--------

## TALOUSARVIO / RAHOITUS

Rahoitus yhteensä	110189,01 €
EU-rahoitusosuus %	75 %
EU-rahoitusosuus	82641,75 €
Yhteisrahoitus %	25
Yhteisrahoituksen euromäärä	27547,26 €
Tuen saajan omarahoitus	5178,26 €
Rahoitustyyppi	julkinen
Hankekumppanien rahoitus yhteensä	0,00 €

### Hankekumppanit

Muu julkinen tai yksityinen rahoitus tai hankkeen tuotto yhteensä	22369,00 €
---	------------

#### Muu julkinen tai yksityinen rahoitus, hankkeen tuotto

Nimi	Digi- ja väestötietovirasto
Euroa	3318,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Eläketurvakeskus
Euroa	1000,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Espoon kaupunki
Euroa	2489,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Kansaneläkelaitos
Euroa	3318,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Maahanmuuttovirasto
Euroa	3318,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Uudenmaan TE-toimisto

Euroa	3318,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Verohallinto
Euroa	3318,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Nimi	Vantaan kaupunki
Euroa	2290,00 €
Rahoituksen tyyppi	julkinen
Tarkistusruutu	0,00 €
Haetaanko EU-rahoitusosuudesta ennakkoa?	Ei
Lisätietoja hankkeen rahoitukseen liittyen	

## TALOUSARVIO / YHTEENVETO

### KUSTANNUKSET

<b>Hankkeen kustannukset yhteensä</b>	<b>110189,01 €</b>
<b>Välittömät kustannukset</b>	<b>102896,59 €</b>
Henkilöstökustannukset yhteensä	42896,59 €

#### Tehtävä yhteensä yhteenveto

Tehtävänimike	Projektiasiantuntija
Kustannukset yhteensä	42896,59 €

#### Muu henkilöstökustannus

Hanketoiminnot	58000,00 €
----------------	------------

#### Hanketoiminnot

#### Hanketoiminnot

Toiminto

Hankkeessa toteutetaan IHH:n digitaalista kehittämistä tukeva selvitys. IHH-organisaatioiden kanssa tuotettavassa selvityksessä tarkastellaan digitaalisten palveluiden ja asiainnin kehittämiseen liittyviä tarpeita ja reunaehtoja, syvennetään asiakasymmärrystä sekä laaditaan toimenpide-ehdotukset kehittämisen tueksi. Palveluiden digitalisoinnissa tulee huomioida erityisesti IHH:n suurimman asiakasryhmän, kolmansien maiden kansalaisten, sekä myös kaikkein heikoimmassa olevien asiakkaiden tarpeet.

Kustannukset yhteensä	58000,00 €
Talousarvioissa budjetoidut muut hankekustannukset yhteensä	2000,00 €
<b>Prosenttimääräisenä korvattavan kustannusmallin valinta</b>	<b>17 %</b>
<b>Välilliset kustannukset</b>	<b>7292,42 €</b>

## RAHOITUS

<b>Rahoitus yhteensä</b>	<b>110189,01 €</b>
<b>EU-rahoitusosuus %</b>	<b>75 %</b>
<b>EU-osuus</b>	<b>82641,75 €</b>
<b>Yhteisrahoitusosuus</b>	<b>27547,26 €</b>
Hankekumppanien rahoitus yhteensä	0,00 €
Muu julkinen tai yksityinen rahoitus tai hankkeen tuotto yhteensä	22369,00 €

## LIITTEET

**1. Rahoitussitoumukset kaikilta hankkeen rahoittajilta (myös hakija) 2. Hakijaorganisaation nimenkirjoitusoikeuden osoittava asiakirja ja tarvittaessa valtakirja(t) 3. Yksityisoikeudelliset organisaatiot: kaksi viimeisintä tilinpäätöstä**

Nimi (liitteen tiedostonimeen enintään 200 merkkiä) 1 Rahoitussitoumukset yhteisrahoituksesta

Tiedosto

Nimi (liitteen tiedostonimeen enintään 200 merkkiä) 2 Hakijan nimenkirjoitusoikeuden osoittavat asiakirjat

Tiedosto

Nimi (liitteen tiedostonimeen enintään 200 merkkiä) Hakijataholla viimeisen kolmen vuoden aikana myönnetty EU-rahoitus

Tiedosto

## MUUTA TIETOA HANKEHAKEMUKSEEN LIITTYEN

## SUOSTUMUS SÄHKÖISEEN TIEDOKSIANTOON JA VAHVISTUKSET

Annan suostumuksen päätösten sähköiseen tiedoksiantoon.

Hakemuksen allekirjoittajan nimenkirjoitusoikeus Ilmoita tässä, kenellä/keillä on tuen hakijan organisaatiossa nimenkirjoitusoikeus ja mihin asiakirjaan (mukaan lukien asiakirjan kohta tai sivunumero) nimenkirjoitusoikeus perustuu. Liitä Liitteet- välilehdellä hakemukseen asiakirja, josta nimenkirjoitusoikeus käy ilmi. Jos nimenkirjoitusoikeus on siirretty sääntömääräisten nimenkirjoittajien valtuutuksella, tulee hakemukseen liittää edellisen lisäksi myös valtakirja nimenkirjoitusoikeuden siirrosta.

Vakuutan, että edustamaani organisaatiota tai organisaation edustajaa ei ole tuomittu edellisen kahden vuoden aikana luvattoman ulkomaisen työvoiman käytöstä tai työnantajan ulkomaalaisrikkomuksesta eikä sille ole määrätty työsopimuslain mukaista seuraamusmaksua.

Vakuutan, että kaikilta henkilöiltä, joiden palkkatietoja toimitetaan hakemuksen liitteenä, on pyydetty suostumus.

Vakuutan hakemuksen tiedot oikeiksi.

Helsingin kaupunginkanslian erityissuunnittelija Mari Kontiolla on Suomi.fi-valtuutukset valmistella ja jättää käsittelyyn sisäasioiden EU-rahastojen hankkeiden hakemuksia. Valtuutus käy ilmi Suomi.fi-palvelun valtuusrekisteriotteesta (hakemuksen liitteenä).

N/A Valitse tämä vaihtoehto, mikäli hankkeessanne on käytössä tosiasiallisten kustannuksiin perustuva henkilöstökustannusmalli.



