



Kajaanin kaupunki
Maahanmuuttajapalvelut
PL 133
87100 KAJAANI

Hakemus

18.6.2020

Työ- ja elinkeinoministeriö
PL 32
00023 VALTIONEUVOSTO

Hankesuunnitelma: Valtion erityisavustushaku maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluihin (2020)

Tarvekuvaus

Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalvelut hakee erityisavustusta maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelujen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen, jotta toiminnalla voidaan vastata muuttuneen toimintaympäristön vaatimuksiin ja tavoittaa systemaattisemmin kohderyhmään kuuluvia. Hanke ei ole osa isompaa hankekokonaisuutta eikä hankkeessa ei ole osatoteuttajia.

Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalvelut jakautuvat maahanmuuttajayksikköön ja vastaanottokeskukseen. Maahanmuuttajayksikön asiakkaina ovat kiintiöpakolaiset, oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat ja perheen yhdistämisprosessin kautta tulleet pakolaisten perheenjäsenet. Vastaanottokeskuksen asiakkaina ovat turvapaikanhakijat. Maahanmuuttajayksikön perustehtävänä on tuottaa alkuvaiheen kotouttavan sosiaalityön, terveydenhoidon sekä ohjauksen ja neuvonnan palveluja asiakkaille ensimmäisen 3-4 vuoden ajan. Tämän jälkeen asiakkaiden palvelut jatkuvat peruspalveluissa. Vastaanottokeskus tuottaa asiakkailleen turvapaikkaprosessin ajan vastaanottolain edellyttämät majoituspalvelut sekä välttämättömät sosiaali- ja terveystyöpalvelut.

Erityisavustusta haetaan asiakaspalvelupisteen toiminnan kehittämiseen. Maahanmuuttajapalvelujen asiakkaiden neuvonta- ja ohjauspalvelua toteutetaan maahanmuuttajapalvelujen toimipisteessä sijaitsevassa eriytettyssä palvelupisteessä (arkisin kello 9-12). Asiakas voi jättää palvelupisteeseen vastaanottorahahakemuksen, tehdä siihen liittyvän tunnistautumisen, varata ajan maahanmuuttajapalveluissa nimikkotyöntekijöilleen ja saada neuvontaa akuutteihin asioihinsa. Tämän lisäksi palvelupiste tarjoaa yleistä neuvontaa puhelimitse maanantaista perjantaihin kello 9-15. Maahanmuuttajapalveluiden sisäisten asiakkaiden lisäksi alueen viranomaiset, palveluntuottajat ja muut asukkaat konsultoivat ajoittain maahanmuuttajapalvelujen asiantuntijoita asiakasryhmään liittyvissä kysymyksissä. Asiakaspalvelupisteen pääasiallinen palvelukieli on suomi, joskin tarvittaessa palvellaan myös englanniksi. Tämän lisäksi palvelupisteen asiakaspalvelutilanteissa on mahdollista hyödyntää tulkkauspalveluja.

Maahanmuuttajien asiakaspalvelupisteen kohderyhmä on suppea ja asiakasvolyymi pieni. Asiakkaat ohjautuvat palvelupisteelle pääasiassa maahanmuuttajapalveluiden asiakkuuden kautta. Asiakaspalvelupisteen työntekijän arvion mukaan palvelua hyödyntää päivittäin keskimäärin 0-4 asiakasta. Asiakaspalvelupisteellä ei ole asiakasmäärien, toiminnan



tuloksellisuuden tai vaikuttavuuden seuranta- ja arviointikäytäntöjä.

Maahanmuuttajapalveluilla tai asiakaspalvelupisteellä ei ole asiakasryhmälle tarkoitettua yleistä viestintäkanavaa (esim. omat verkkosivut tai sosiaalisen median kanavat) yhtenäistä tiedottamista varten. Tietoa maahanmuuttajapalveluista ja asiakaspalvelupisteistä (aukioloajat ja puhelinnumero) löytyy suomeksi Kajaanin kaupungin verkkosivuilta: (<http://www.kajaani.fi/fi/maahanmuuttajapalvelut>).

Maahanmuuttajapalvelujen tieto-, ohjaus- ja neuvontapalvelujen (asiakkuuden) ulkopuolelle ovat rajautuneet työperäiset maahanmuuttajat, kansainväliset opiskelijat ja heidän perheenjäsenet sekä ulkomailta Kainuuseen puolison luokse muuttaneet. Vastatakseen kohderyhmän tarpeisiin ja alueen pitovoiman lisäämiseksi Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalvelut käynnisti Euroopan sosiaalirahaston rahoittamana hankkeen palvelumallin kehittämiseksi edellä mainitun kohderyhmän asettautumisen ja kotoutumisen tukemiseksi.

Kaksivuotisessa **TOPPA-hankkeessa** työskentelee yksi kokoaikainen hankepäällikkö ja osa-aikainen hanketyöntekijä (50 %). Hanke on Kokka kohti Suomea – Kansainvälisistä osaaajista kasvua ja kilpailukykyä kasvukeskuksiin koordinaatiohankkeen alahanke, jota toteuttaa Varsinais-Suomen ELY-keskus. TOPPA-hankkeen keskeiset toimenpiteet ovat:

- 1) kohderyhmän kannalta oleellisen yhteistyöverkoston kehittäminen (esim. alueen oppilaitokset, järjestökentän toimijat, viranomaiset),
- 2) alkuvaiheen asettautumista tukevan tiedon kokoaminen ja materiaalin tuottaminen ja tervetulotapahtumien järjestäminen (Kotoinfojen järjestäminen maakunnan alueella),
- 3) matalankynnyksen palvelupistetoiminnan kehittäminen kohderyhmälle (henkilökohtaisten ja perhekohtaisten asettautumis-/kotoutumissuunnitelmien kehittäminen ja toteuttaminen),
- 4) etsivän kotouttamistyön mallintaminen (jalkautuminen esim. oppilaitoksiin, työpaikoille jne.),
- 5) yritys yhteistyön kehittäminen (tietoa alueen yrityksille asettautumispalvelusta mm. tapaamisten välityksellä).

TOPPA-hankkeen toimenpiteisiin kuuluu maahanmuuttajapalvelujen palvelupisteen asiantuntijuuden, verkoston (mm. työnantajat, oppilaitokset) sekä ohjaus- ja neuvontatyön kehittäminen vastaamaan työperäisten maahanmuuttajien, kansainvälisten opiskelijoiden sekä perheenjäsenten tarpeita. TOPPA-hanke tuottaa osaltaan lisäosaamista nykyiseen maahanmuuttajapalvelujen asiakaspalvelupisteen ohjaus- ja neuvontatyöhön.

Maahanmuuttajapalvelujen asiakaspalvelupiste on yksi reitti TOPPA-hankkeen kohderyhmän tavoittamiseksi ja ohjaamiseksi TOPPA-hankkeen työntekijöiden asiakkaiksi.

TOPPA-hankkeen kehittämistyössä otetaan huomioon erityisavustuksella kehitettävä asiakaspalvelu niin, ettei päällekkäisyyttä synny. TOPPA-hankkeen aikana syntyvä asiantuntijuus ja palvelumalli jäävät hankkeen päättymisen jälkeen osaksi maahanmuuttajapalvelujen toimintaa.

Nykyisten maahanmuuttajapalvelujen asiakkaille tulee neuvonta- ja ohjaustarpeita elämän eri vaiheissa myös kotoajan jälkeen. Usein kotoajan jälkeen maahanmuuttajapalvelujen asiakkaat muuttavat mm. Etelä-Suomeen. Perhesiteen perusteella Kainuuseen tulleen ulkomaalaisen kotouttaminen jää usein esimerkiksi puolison tiedon varaan. Kajaanin ammattikorkeakoulussa on mahdollista suorittaa tutkinto neljässä koulutusohjelmassa. Tällä hetkellä opiskelijoita on yli 40 eri maasta. Kainuun alueen väestö ikääntyy ja eläköityy.



Kajaanin kaupunki

Selvitysten mukaan Kainuun alueella eläköityy 5700 työntekijää vuoteen 2030 mennessä, ja samaan aikaan työmarkkinoille tulevat ikäluokat pienenevät.

Tilanne edellyttää konkreettisia toimenpiteitä nykyisen asiakaspalvelutoiminnan ohjaus- ja neuvontatyön kehittämiseksi. Asiakaspalvelupisteen toiminnan kehittämällä pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. Sen voidaan katsoa toimivan myös eräänlaisena pitovoimana.

Tavoitteet

Kehittämällä Kajaanin kaupungin asiakaspalvelupisteen ohjaus- ja neuvontapalvelua vahvistetaan, tehostetaan ja nopeutetaan alueen maahanmuuttajien asettautumista kotoutumista Kainuuseen ja suomalaiseen yhteiskuntaan. Kehittämistyöllä parannetaan asiakaspalvelupisteen laatua ja vaikuttavuutta.

- a) Kajaanin kaupungin asiakaspalvelupisteessä neuvontaa ja ohjausta tarjotaan avoimella toimintaperiaatteella laaja-alaisesti kaikille maahanmuuttajille. Kehitettävällä asiakaspalvelupisteen neuvonta- ja ohjaustyöllä, kuntien ja muiden toimijoiden yhteistyöllä, kansainvälisen foorumin toiminnalla sekä viestinnällä tavoitetaan entistä suurempi joukko Kainuun alueella asuvia maahanmuuttajataustaisia asukkaita.
- b) Syvempää neuvonta- ja ohjauspalvelua tarvitsevat asiakkaat tunnistetaan entistä nopeammin ja tehokkaammin.
- c) Kehitettävä toiminta nopeuttaa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan asettautumista tai kotoutumista tukevan palvelun pariin ohjautumista, kuten esimerkiksi te-palvelut, koulutuspalvelujen tuottajat ja vapaa-ajan mahdollisuudet.
- d) Yhteistyö ja tiedonvaihto kuntien, maahanmuuttajien parissa työtä tekevien asiantuntijoiden ja organisaatioiden välillä tehostuu, jolloin asiakkaiden aktiivisuutta ja osallisuutta voidaan tukea entistä paremmin. Tietoisuus kuntalaisten moninaisuudesta kaupungin ja kuntien toimijoiden keskuudessa lisääntyy entisestään.
- e) Asiakaspalvelupisteellä toteutettavan ohjauksen ja neuvonnan tavoitteiden saavuttamisen arviointi sekä kävijämäärätietojen järjestelmällisen seuraamisen mahdollistaa maahanmuuttajien tiedontarpeisiin, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvien ilmiöiden sekä kehityssuuntien entistä nopeamman ja tehokkaamman tunnistamisen. Tietoa hyödynnetään tehokkaasti kehittämistyössä (esim. hankkeiden suunnittelu) tai viranomaisten välisen yhteistyön kehittämisessä.

Toteutustapa

1) Uuden palvelupistetoiminnan ohjaus- ja neuvontakäytännön kehittäminen osaksi Kajaanin kaupungin Info -pistettä

Matalan kynnyksen asiakaspalvelupiste on osa Kajaanin kaupungin infon toimintaa. Kajaanin kaupungin info sijaitsee kaupungintalossa keskustassa. Toimipiste on hyvien kulkuyhteyksien varrella, entuudestaan tunnettu, helposti saavutettavissa ja sosiaalisesti esteetön. Fyysisesti toimipiste sijaitsee lähellä Järjestötaloa, jossa on mm. monikulttuurinen toimintakeskus Monika sekä Etnika Kainuu ry.

Osana palvelupistetoimintaa vahvistetaan alueella maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattilaisten maahanmuuttajuuteen liittyvien erityispiirteiden osaamista. Palvelupiste toimii kaksisuuntaisesti: ajankohtaista tietoa esille nousseista asioista saadaan myös eri alojen ammattilaisilta, jotka toimivat maahanmuuttajien tai maahanmuuttajataustaisten henkilöiden parissa. Palvelupisteen toimintaa voi olla



aktiivisen neuvonta- ja ohjaustyön lisäksi esimerkiksi yhteistyökumppaneiden konsultointi. Kajaanin kaupungin infon toiminta ja palvelut:
<http://www.kajaani.fi/fi/palvelut/kajaani-info>

2) Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalvelujen monikanavaisen tieto-, ohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittäminen moderneja työkaluja hyödyntäen

Hankkeessa selvitetään millaisilla sovelluksilla tai sähköisillä työkaluilla asiakkaita voidaan tavoittaa ja palvella entistä paremmin aikaan tai paikkaan riippumatta. Esimerkiksi Tampereen maahanmuuttajainfo Mainio hyödyntää työssä Neuvoo-sovellusta, josta saa apua ja opastusta arkin useilla eri kielillä. Monikanavaisuus tukee alueellisen yhdenvertaisuuden toteutumista (etäneuvonta). Hankkeessa selvitetään erilaisia vaihtoehtoja tietoturvallisuus ja henkilötietosuojalaki huomioon ottaen.

3) Maahanmuuttajapalvelujen asiakaspalvelupisteen asiakasviestinnän toimintamallin suunnittelu ja kirjoittaminen sekä muun henkilökunnan perehdyttäminen

Asiakaspalvelupisteessä toteutettavan ohjaus- ja neuvontapalvelun tueksi kehitetään viestintäkanava, joka tavoittaa mahdollisimman laajan joukon maahanmuuttajia (esim. oma Facebook-sivusto). Näin esimerkiksi asiakaspalvelun toimintaa tai muuta tärkeää ja ajankohtaista asiaa (esim. pandemia) koskevaa viestintää voidaan toteuttaa tehokkaasti ja yhdenmukaisesti. Viestinnässä voidaan hyödyntää esim. viranomaisten tai muiden palveluntuottajien tuottamaa materiaali (esim. THL, YLE).

Materiaalin tuottamisessa huomioidaan printtimateriaalin lisäksi digitaalinen materiaali, jota voidaan hyödyntää sosiaalisessa mediassa sekä kaupungin verkkosivuilla. Viestinnän avulla lisätään asiakaspalvelupisteen ohjaus- ja neuvontatyön tunnettua maakunnan alueella (kohderyhmät). Materiaalia tuotetaan eri kielillä alueen suurimmat kieliryhmät huomioon ottaen.

4) Palvelupistetoiminnan laatu järjestelmän kehittäminen

Hankkeessa kehitetään asiakaspalvelupisteen neuvonta- ja ohjaustyön tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointimalli. Arviointi tukee toiminnan järjestelmällistä seurantaa ja kehittämistä.

Hankkeessa otetaan käyttöön ALPO-rekisteri, johon kootaan keskitetysti maahanmuuttajapalvelujen neuvontapisteiden asiakaskäyntejä. Rekisteriä voidaan hyödyntää paikallisten tilastojen tekemiseen: <https://kotouttaminen.fi/alpo-rekisteri>

5) Kainuun kansainvälisen foorumin kokoaminen ja toiminnan käynnistäminen (asiakaskehittäjät)

Foorumin osallistuu asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen jakamalla kokemustietoa, välittää viestiä eteenpäin kehitettävästä palvelusta omissa verkostoissa Kainuun alueella, seuraa ja arvioi kehittämishankkeen etenemistä sekä yhdenvertaisuuden toteutumista ja edistämistä kehittämistyössä.

Foorumiin haetaan esimerkiksi maahanmuuttajapalvelujen ja yhteistyökumppaneiden kautta eri-ikäisiä, erilaisen taustan omaavia maahanmuuttajia sukupuolen moninaisuus huomioon ottaen (tasa-arvolaki) sekä alueellinen yhdenvertaisuus. Hankkeen aikaisen



foorumin toimintaan voi osallistua jäseniä muista Kainuun alueen kunnista (esim. Sotkamo, Suomussalmi ja Kuhmo).

Hankkeen aikana toimineen foorumin kokemuksia hyödynnetään Kajaanin kaupungin kansainvälisen neuvoston (maahanmuuttajaneuvosto) toiminnan käynnistämiseksi, jonka tarkoituksena on jäädä pysyväksi osaksi Kajaanin kaupungin toimintaa. Neuvoston tarkoituksena on toimia vaikuttajana, aloitteen tekijänä, tiedon välittäjänä sekä aktiivisena toimijana maahanmuuttajien osallisuuden ja työllisyyden edistämiseksi.

Kehitettävä asiakaspalvelupiste toimisi tärkeänä osana kansainvälistä neuvostoa (tiedon kaksisuuntainen välittäminen, toiminnan vaikutusten arviointi ja toiminnan kehittäminen vastaamaan entistä paremmin kohderyhmän tarpeita). Foorumin toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Foorumi tapaa hankkeen aikana noin 3-4 kertaa. Tapaamisten välillä voidaan tehdä yhteistyötä esimerkiksi etäyhteyksiä hyödyntäen.

Yhteistyötahot ja yhteistyökumppanit

- Kajaanin kaupunki, keskushallinto, asiakaspalvelu Kajaani info, sivistystoimi (perusopetus ja varhaiskasvatus)
- TE-toimisto (tulee osana Kuntakokeilua "automaattisesti" mukaan)
- KELA, Digi- ja väestötietovirasto, Kainuun SOTE-kuntayhtymä (varmistetaan yhteistyökumppanuus ja roolit)
- Kainuun Ammattiopisto, Kajaanin Ammattikorkeakoulu, Kaukametsän opisto, Kainuun Opisto (yhteistyötä olemassa, varmistetaan yhteistyökumppanuus ja roolit)
- Kainuun Nuotta ry / Monikulttuurisuuskeskus Monika (aiesopimus liitteenä)
- Sotkamon kunta, Suomussalmen kunta ja Kuhmon kaupunki (aiesopimus liitteenä)

Roolit:

Kajaanin maahanmuuttajapalvelut ja Kajaani info rakentavat fyysisen ja digitaalisen palvelupisteen. Yhteistyökumppanit osallistuvat hankkeeseen aiesopimuksen mukaan.

Kohderyhmät

- 1) Kainuun alueen maahanmuuttajat maahantulon syystä tai oleskeluajasta riippumatta
- 2) Kainuun alueen maahanmuuttajien parissa elämän eri vaiheissa ja tilanteissa työskentelevät ammattilaiset ja palveluntuottajat (julkinen sektori, yksityinen sektori ja järjestökenttä)

Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden määrä (arvio)

- Asiakaspalvelupisteen ohjaus- ja neuvontatyön kautta tavoittamat Kainuun alueen maahanmuuttajataustaiset asiakkaat: 100
- Asiakaspalvelupisteen ohjaus- ja neuvontatyön tavoittamat asiantuntijat sekä muut ammattilaiset (konsultointi ja muu neuvonta maahanmuuttajien asettautumiseen sekä kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä): 30
- Hankkeessa seurataan erikseen myös kehitettävien ohjaus- ja neuvontakanavien kautta yhteyttä ottaneiden maahanmuuttajataustaisten henkilöiden yhteydenottojen määrää.



Hankkeen kohderyhmän osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin

Hankkeen ohjausryhmään kutsutaan toimijoita asettautumisen ja kotoutumisen kannalta tärkeitä organisaatioista (esim. te-palvelut, koulutusorganisaatiot, sote-palvelut, järjestökentän toimijat, Kainuun kuntia). Ohjausryhmä osallistuu hankkeen toiminnan suunnitteluun omalla asiantuntijapanoksella. Se arvioi ja seuraa hankkeen toteutumista, jakaa tietoa eteenpäin asiakaspalvelun ohjaus- ja neuvontatyöstä omissa verkostoissa.

Hankkeen käynnistyessä kootaan ja kutsutaan koolle kansainvälinen foorumi, joka osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Foorumin toiminnan kuvaus on kohdassa Toteutustapa (kohta 5).

Aikataulu

Hanke toteutetaan aikavälillä 1.9.2020–31.8.2021.

Vaihe 1:

- Henkilövalinnat ja hankkeen käynnistäminen (hankehallinto, esim. taloushallinnon käytännöt)
- Maahanmuuttajapalvelujen ja asiakaspalvelupisteen henkilöstö pidetään ajan tasalla kehittämistyöstä. Heidät osallistetaan mukaan kehittämistyöhön, jolloin mallinnetaan asiakaspolku, ohjaus- ja neuvontatyön sisältö, käytännön toteutus ja sen integroiminen muuhun toimintaan mm. maahanmuuttajapalveluissa. Toimintamallit ja prosessit dokumentoidaan ja saatetaan kaikkien tiedoksi (myös kansainvälisten asioiden palveluneuvojan uudistettu tehtäväkuva).
- Ohjausryhmän ja foorumin kokoaminen ja koolle kutsuminen

Vaihe 2:

- Hanke käynnistää tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin suunnittelutyön, ottaa käyttöön ALPO-rekisterin ja laatii asiakaspalvelupisteen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin toimintamallin. Tietoa välitetään myös muille maahanmuuttajapalveluissa työskenteleville ammattilaisille.
- Asiakaspalvelupisteen viestintä- ja markkinointisuunnitelman laatiminen sekä viestintäkanavien rakentaminen. Muun henkilöstön perehdyttäminen.
- Hankintojen selvittäminen ja kilpailuttaminen (mm. markkinointimateriaali, käännökset, ohjaus- ja neuvontapalvelun digitaaliset työvälineet)
- Kansainvälisen foorumin asiakaskehittäjien konsultointi (tapaaminen II)
- Ohjausryhmätapaaminen II

Vaihe 3:

- Markkinointimateriaalin ja materiaalin sisällön tuottaminen ja käännöstyöt (kansainvälisen foorumin jäsenten konsultointi)
- Viestintäkanavien, ohjaus- ja neuvontakanavien käytön tehostaminen (esim. kv-infon oma asiakassähköpostiosoite), henkilöstön tiedottaminen ja perehdyttäminen (uudet materiaalit, viestintäkanavat ja työvälineet), palvelun markkinoinnin tehostaminen (esim. vierailut kunnissa, tiedottaminen, kampanjointi).



Kajaanin kaupunki

- Kansainvälisen foorumin tapaaminen III
- Ohjausryhmätapaaminen II

Ohjausryhmätapaamisia ja kansainvälisen foorumin tapaamisia voidaan tarpeen mukaan pitää useampia.

Toiminnan tulokset ja vaikutukset

Kehitettävän asiakaspalvelupiste tavoittaa entistä suuremman joukon ohjaus- ja neuvontatyötä tarvitsevia. Verkostoyhteistyö eri toimijoiden välillä on tiivistä ja säännöllistä hankkeen päättymisen jälkeenkin. Alueellista yhteistyötä jatketaan ja tiedonvaihto on säännöllistä. Eri toimijat saavat tietoa ja tukea maahanmuuttajaa-asiakkaiden erityiskysymyksiin (esim. tulkkauksen järjestäminen palveluissa), jolloin muidenkin ammattilaisten asiantuntijuus lisääntyy. Asiakkaat ohjaustuvat tehokkaasti tarvitsemiinsa palveluihin, työllistymisen polulle tai opintojen pariin.

Seuranta ja arviointi

Hankkeessa tehdään aktiivisesti itsearviointia ja seuranta. Hankkeessa otetaan käyttöön Hankkeessa otetaan käyttöön ALPO-rekisteri, johon kootaan keskitetysti maahanmuuttajapalvelujen neuvontapisteiden asiakaskäyntejä. Rekisteriä voidaan hyödyntää mm. paikallisten tilastojen tekemiseen: <https://kotouttaminen.fi/alpo-rekisteri>

Hankkeen ohjausryhmä seuraa ja arvioi hankkeen toimintaa. Seurantaan ja arviointiin osallistuu myös asiakaskehittäjäryhmä eli (kansainvälinen foorumi).

Tulosten hyödyntäminen

Hankkeen toteuttajana Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalvelut sitoutuu valtakunnalliseen ohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittämistyöhön ja viemään eteenpäin Owal Group Oy:n työ- ja elinkeinoministeriölle toteuttaman selvityksen mukaisia suosituksia kehittämistyössä.

Hankkeen tuloksia ja kokemuksia hyödynnetään mm. moniammatillisen verkoston yhteistyön tiivistämisessä sekä esim. kehittyvien digitaalisuuden integroimisessa osaksi ohjaus- ja neuvontapalveluja.

Kehittämistyöstä tiedotetaan aktiivisesti Kajaani kaupungin työntekijöille sekä laajemmin Kainuun alueella esimerkiksi paikallismediassa (tiedotteet) ja sosiaalisessa mediassa. Alueen verkostoyhteistyötä hyödynnetään kokemusten jakamiseksi ja palvelusta tiedottamiseksi eri alojen ammattilaisille.

Miten hanke vastaa hakukohtaisiin myöntöperusteisiin?

Hakukohtaiset myöntöperusteet (kohdat: a-i). Kasperihankkeella:

- kehitetään kaikilla maahanmuuttajille avointa ohjaus- ja neuvontapalvelua avoimella toimintaperiaatteella. **(a)**
- kehitettävä asiakaspalvelupisteen asiakasvolyyymi on suurempi ja kattavampi. Ohjaus- ja neuvontatyön avulla voidaan tunnistaa tarjota nopeampaa ja



- tehokkaampaa ohjautumista esim. työllisyyspalvelujen, koulutuspalveluihin tai muuhun henkilön kotoutumista tukevan palvelun pariin. **(b)**
- kootaan, tiivistetään ja kehitetään monialaista verkostotyötä myös alueellisesti. Ohjaus- ja neuvontatyötä tekevillä on entistä parempi kokonaiskuva kentän toimijoista, rooleista ja palvelutarjonnasta sekä kehittämistarpeista. Asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata tehokkaasti ohjaus- ja neuvontatyössä. **(c)**
 - kehitetään verkostoyhteistyötä, palvelun monikanavaisuutta ja tuotetaan palvelusta kertovaa materiaalia asiakkaiden tarpeisiin eri kielillä (omakielisyys). Ohjaus- ja neuvontatyössä hyödynnetään joustavasti tulkkauspalveluja. **(d)**
 - osallistetaan suunnitteluun, kehittämiseen ja arvioimiseen osallistavia menetelmiä, kuten esimerkiksi kansainvälinen foorumi (asiakaskehittäjät). **(e)**
 - osallistutaan ja sitoudutaan valtakunnalliseen ohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittämistyöhön. **(f)**
 - toteutetaan kehittämistyötä noudattaen kustannustehokasta toteuttamissuunnitelmaa. **(g)**

Hankeeseen osallistuvien tahojen rooleja täsmennetään hankkeen alussa ja kehittämistyön edetessä **(h)**. Hankesuunnitelmassa on esitetty miten kehittämistyötä seurataan ja sen vaikutuksia arvioidaan **(i)**.

Miten hanke vastaa hakuilmoituksessa esitettyihin, valtionavustuslain mukaisiin yleisiin edellytyksiin?

Erityisavustus kunnille ja kuntayhtymille maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden käynnistämiseen ja kehittämiseen -ohjeistuksen kohdassa 2 (sivu 4) mainitaan valtionavustuslain yleiset edellytykset. Hanke vastaa hakuilmoitetussa esitettyihin yleisiin edellytyksiin toiminnan osalta: valtionavustusta haetaan yhteiskunnallisesti hyväksyttävään tarkoitukseen, avustuksen myöntäminen on perusteltua käytölle asetettujen tavoitteiden kannalta, avustuksen myöntäminen on tarpeellista huomioon ottaen hankkeen toiminnan laatu ja laajuus sekä vähäinen vaikutus markkinoiden toimintaan/kilpailun vääristäminen.