

Yhteispalvelupiste

Räätälöityä yhteispalvelua
maahanmuuttajille

Palvelutarve maahanmuuttajilla

- | vastaavatko peruspalvelut tarpeeseen?
- | monet jäävät ilman palveluja, koska eivät löydä oikeita palveluja tai osaa käyttää niitä
- | maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelutarpeita ei aina tunnisteta
- | kotoutuminen on jäänyt vajavaiseksi osalla maahanmuuttajia

Itäkeskuksen yhteispalvelupilotti

ehdotus maahanmuuttajille kohdistetusta yhteispalvelusta hyväksyttiin, koska

- | sillä voitaisiin helpottaa asiaa käsittelevän viranomaisen työtä
- | laaja-alaiseen palveluun päästäisiin yhdellä kertaa
- | aikaansaadaan laadukkaampia palveluja ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden osaamisella

Maahanmuuttajien yhteispalvelupiste

- | Yhteiset tilat
- | Atk-järjestelmät eri osapuolilta



Yhteispalvelusta saatavat edut

- | neuvontaa ja ohjausta voidaan tehostaa
- | päätöksentekoa voidaan nopeuttaa
- | väärin viranomaisiin kohdistuva palvelutarve vähenee ja säästää siten aikaa
- | taloudellisuus näkökulma
- | oman kulttuuritaustan kautta saatu tieto ymmärretään ja osataan toimia paremmin
- | kotoutuminen tehostuu

Yhteispalvelua maahanmuuttajille

- | suunnittelun osapuolet näkevät maahanmuuttajien palvelutarpeen
- | kielitaitoinen henkilökunta tärkeää
- | viranomaiset hyötyvät palvelusta
- | asiakaspalvelun saatavuus paranee
- | parantaa toiminnan tehokkutta

Yhteispalvelun soveltamisala

- | avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen viranomaisten yhteistyöllä
- | ei päätöksentekovaltaa, eikä henkilökohtaista käyntiä edellyttäviin toimiin
- | asiakirjan vireillepanomahdollisuus

Tarvittavat resurssit

- | Nykyinen maahanmuuttajien neuvontapiste Hgin kaupungin esitys
- | Muiden viranomaisten antama asiantuntemus ja henkilöresurssit
- | Henkilöstön koulutus
- | Atk-järjestelmät
- | Tilat

Suunnittelun aikataulu 2007

- | syyskuussa palvelut määritelty
- | lokakuussa asiakasmäärät on arvioitu ja henkilöstömäärän osaaminen ja tilantarve
- | marraskuussa selvitetään tilavaihtoehtot, kustannustenjako ja henkilöstön tukijärjestelmät
- | joulukuussa päätös perustamisesta ja tarvittava sopimus