

SELVITYS NEO-SEUTUUN KUULUVISTA PÄÄKAUPUNKISEUDUN NEUVONTAPALVELUISTA 4.12.2009

	Helsinki ”Erityisyhteispalvelupiste”	Vantaa Yhteispalvelupisteet	Espoo Yhteispalvelupisteet	Toimintakeskukset
Tavoitteet	Edistää maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla omakielistä ja henkilökohtaista neuvontaa sekä ohjausta.	Yhteispalvelupisteet tarjoavat julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Tehtävänä on antaa asiakkaille tietoa palveluista ja opastaa asiakkaita edelleen asiantuntija-palveluihin.	Tarjota julkishallinnon ja muiden toimijoiden palveluja keskitetysti yhdestä paikasta riippumatta siitä, minkä viranomaisen toimialaan asia kuuluu. Turvata julkisten palvelujen saataavuus ja taso - monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissakin.	Edistää maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa ja järjestämällä ryhmätoimintaa
Palvelupisteet	Yksi palvelupiste Itäkeskuksessa (Maahanmuuttajien neuvontapiste)	Viisi palvelupistettä: Hakunila, Korso, Tikkurila, Pakkala ja Myyrmäki (tilanne on muutoksessa)	Kuusi palvelupistettä: Espoon keskus, Espoonlahti, Kalajärvi, Leppävaara, Matinkylä, Tapiola	Kolme palvelupistettä: Leppävaara, Kivikolo ja Vituri (tilanne on muutoksessa)
Menetelmät	Palvelu on asiakkaan omalla kielellä. Palvelu on henkilökohtainen ja perustuu luottamukseen. Työntekijät eivät tee viranomaispäätöksiä. He selvittävät asiakkaalle epäselväksi jääneen päätöksen tai asiakirjan tai ohjaavat oikean viranomaisen luo. Neuvontaa annetaan puhelimitse ja sähköpostitse.	Suora asiakaspalvelu. Myös neuvontaa puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakkaita opastetaan myös sähköisten palveluiden käyttöön.	Julkishallinnon yleisneuvonnan antaminen. Välittää palvelupisteissä tietoa julkisista palveluista sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita. Ennakkoäänestyspaikkana toimiminen. Yhteistyötahojen tuotteiden myyminen, vuokraaminen ja luovuttaminen Kaupungin käteiskassa. Sopimuksiin perustuvien yhteistyötahojen rahalahetyksien vastaanottaminen ja säilyttäminen sekä luovuttaminen arvokuljetukseen. Kaupungille osoitettujen asiakirjojen vastaanottaminen. Puhelinneuvonta, kopiointi- tulos- ja faksipalvelut, sähköinen neuvonta	Henkilökohtainen neuvonta Ryhmätoiminnan ohjaaminen itse ja/tai järjestäminen yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa Tilojen hallinnointi ja siihen liittyvät käytännön järjestelyt sekä luovuttaminen maahanmuuttajajärjestöjen ja muiden tahojen käyttöön Verkostotyö

	Helsinki Yhteispalvelupiste (maahanmuuttajien neuvontapiste)	Vantaa Yhteispalvelupisteet	Espoo Yhteispalvelupisteet	Espoo Toimintakeskukset
Asiakkaat	Vuonna 2008 asiakkaita oli 2 375. Viikossa jokaisella neuvojalla on noin 20–30 asiakasta ja palvelun kesto riippuu asiakkaiden asiasta, keskimäärin palvelun kesto on 30–60 min.	Vuonna 2008 asiakkaita oli yhteensä 85 229.	Vuonna 2008 oli 143 139 asiakaspalvelukertaa. Sen lisäksi oli 10 000 ennakkoonestäjää (2008).	Tilastoja ei ole Arvioiden mukaan viikossa jokaisella ohjaajalla on 20–30 asiakasta. Keskimäärin palvelun kesto on 30–60 min
Henkilökunta	Esimies ja sihteeri kantasuomalaisia ja neljä maahanmuuttajataustaista ohjaajaa, yhteensä kuusi työntekijää.	Kaksi esimiestä ja 23 palvelusihteeriä	Esimies ja 25 palvelusihteeriä.	Viisi ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja aluesuunnittelija
Palvelunkielet	suomi, ruotsi, venäjä, somali, arabia, englantia, bulgaria, turkki, kurdi	suomi, ruotsi, englantia, venäjä ja vietnami	suomi, ruotsi ja englantia	suomi, ruotsi, arabia, englantia, espanja, ranska, romanian ja turkki
Hallintokunta	Helsingin kaupunki/ Sosiaalivirasto/ Aikuisten palvelut / Itäinen sosiaaliasema	Vantaan kaupunki/ Vapaa-ajan ja asukaspalveluiden toimiala/ asukaspalvelut/ yhteispalvelut	Espoon kaupunki / Sivistystoimi/ Vapaan sivistystyön tuloksikkö/ Yhteispalvelupisteet	Espoon kaupunki/ Sosiaali- ja terveystoimi
Yhteistyökumppanit	Sosiaaliasemat, perheidenpalvelut, päivähoito, Kela, TE- toimistot, asuntotoimisto oikeusaputoimisto, pakolaisaputoimisto, poliisi, oppilaitokset, terveyskeskukset, projektit, työsuojelu, vakuutusyhtiöt, ammattiliitot, järjestöt, suurlähetystöt ja, ministeriöt, työnantajat, verotoimisto ja pankit	YTV, Vantaan kaupunki (mm. yleisneuvonta, kaupungin kassapalvelut, maanlajityslippujen myynti, alueellisten kuulutusten nähtävillä pitäminen), Vantaan seurakuntayhtymä, Mannerheimin lastensuojeluliitto	Espoon kaupungin eri hallintokunnat, YTV, Lippupalvelu, Lippupiste, työväenopisto, poliisi, Kela, maistraatti, kaupunginteatteri, Tapiola Sinfonietta, merialueen kalastusyhdistys ry, perinneyhdistys Aurora ry, Keski-Espoo -seura ry, Keski -Espoon pienkiinteistöyhdistys ry, Espoon Seudun Kulttuurisäätiö, Espoon Matkailu Oy, Kauniaisten kaupunki, Kirkkonummen kunta.	Sosiaaliasemat, Kela, Espoon työväenopisto, TE- toimistot, maahanmuuttovirasto, poliisi, maistraatti, asuntotoimisto, oppilaitokset, terveyskeskukset, projektit, verotoimisto, päivähoito, maistraatti, perintötoimisto, pankit ja järjestökenttä.
Yhteispalvelusopimus	Maahanmuuttovirasto ja maistraatti	Maistraatti, poliisi, Te-toimisto, verotoimisto	YTV, Länsi-Uudenmaan poliisilaitos, Lippupiste, Lippupalvelu, Espoon merialueen kalastusyhdistys, Espoon Matkailu Oy	Ei ole