

# Kotouttamisen osaamiskeskus



Hyvän käytännön teema (huhtikuu 2016): Vastaanottokeskus ja TE-palvelut – vastaanottokeskuksesta sujuvasti TE-toimiston asiakkaaksi

## Oleskeluluvan saaneiden ohjaaminen ilmoittautumaan työnhakijaksi ja TE-toimiston ryhmäinfoon

Toimintamalli on käytössä Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa.

### Käyttötarkoitus:

Oleskeluluvan saaneen ilmoittautuminen TE-toimistoon ja asiakkuuden aloittaminen nopeasti ja kustannustehokkaasti. Asiakkuus voidaan aloittaa jo ennen kuin kuntapaikka on tiedossa.

### Toimijat, joiden käytettäväksi toimintamalli soveltuu:

Vastaanottokeskukset, kuntien sosiaalitoimi/maahanmuuttajapalvelut

### Kohderyhmät, jotka ovat hyödynsääjiä:

Oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat, jotka ovat työkykyisiä ja pystyvät ottamaan vastaan kokopäivätyön.

### Toimintamallin tai vastaavan keskeinen idea:

Oleskeluluvan saaneen nopea ilmoittautuminen TE-toimistoon ja asiakkuuden aloittaminen kustannustehokkaasti varmistetaan seuraavin keinoin:

- TE-toimisto sopii asiakkaan ohjaamisen prosessista ja yhteistyöstä sekä vastaanottokeskuksen ja kunnan sosiaalitoimen kanssa: sovitaan yhteisiin asiakkaisiin liittyvän tiedon vaihtamisesta sekä vastuuhenkilöt kumpaankin päähän.
- TE-toimistoon ohjattujen asiakkaiden ilmoittautuminen ja asiakkaaksi rekisteröityminen järjestetään infotilaisuuksissa, joita pidetään samaa kieltä puhuville ryhmille yksilökohtaisen palvelun sijasta. Asiakas voi myös ilmoittautua TE-toimiston asiakkaaksi itse, jolloin hän saa apua asiointiinsa TE-toimiston verkkoneuvojalta.

### Toteuttamiseen tarvittavat keskeiset toimijat, näiden tehtävät sekä välttämättömät resurssit:

Toimintamallin toteuttamiseen tarvitaan sitoutuneet yhteistyökumppanit vastaanottokeskuksesta ja kunnan sosiaalitoimesta. Nämä ohjaavat asiakkaita TE-toimiston asiakkuuteen sovitulla tavalla.

Erikielisiin ryhmäinfoihin tarvitaan joko ko. kieltä puhuva työntekijä tai tulkki.

### Toimintamallin tai vastaavan kuvaus:

Kun turvapaikanhakija on saanut tiedon positiivisesta oleskelulupapäätöksestä,

- 1) TE-toimiston työntekijä(t) kiertää kaikki alueen vastaanottokeskukset ja kuntien sosiaalitoimia/maahanmuuttajapalvelut ja perehdyttää henkilöstön asiakasohjaukseen ja toimintamallin toteuttamiseen. Sovitaan, että kun asiakas saa myönteisen oleskeluluvan, vastaanottokeskuksesta varataan suoraan hänelle palveluinfoaika Webropol-linkin kautta omakieliseen infoon ja asiakkaalle annetaan samalla omakielinen kutsu sekä kerrotaan velvoitteesta tulla infoon. Kutsun saa tulostettua suoraan Webropol-linkin kautta. Ks. myöhemmin esimerkit erikielisistä kutsuista ja ohje yhteistyötahoille.
- 2) Vastaanottokeskus tai kunnan sosiaalitoimi varaa luvan saaneelle ajan omankieliseen ryhmäinfotilaisuuteen Webropol-linkin kautta ja täyttää asiakkaan kanssa asiakkaan ilmoittautumislomakkeen. Lomake lähetetään TE-toimistoon ennen infotilaisuutta, jotta TE-toimisto saa asiakkaan tiedot valmiiksi URA-tietokantaan.



# Kotouttamisen osaamiskeskus



- 3) TE-toimisto järjestää ryhmäinfotilaisuuksia eri kielillä sitä mukaa kun oleskelulupia myönnetään alueen erikielisille turvapaikanhakijoille. Ryhmäinfotilaisuuksien maksimiosanottajamäärä on 35. TE-toimiston tilojen lisäksi ryhmäinfotilaisuuksia voidaan pitää esimerkiksi vastaanotto-keskuksissa.
- 4) Ryhmässä annetun informaation lisäksi mukana olevien asiakkuus rekisteröidään samalla kerralla ja asiakas ohjataan suoraan kielitestiin ja osaamiskartoitukseen.
- 5) Tarvittaessa asiakas kutsutaan myöhemmin yksilöllisten tarpeiden mukaiseen palveluinfoon tai yksilöhaastatteluun.
- 6) Oleskeluluvan saanut voi myös mennä oma-aloitteisesti TE-palveluiden toimipisteeseen jättämään ilmoittautumislomakkeen. Verkkoneuvojat ohjaavat vastaavalla tavalla heitä infotilaisuuksiin.
- 7) Myöhemmin asiakkaita voidaan kutsua muihin palveluinfoihin, joiden sisältönä voi olla esimerkiksi omaehtoinen koulutus, kolmannen sektorin tarjoamat kotoutumista tukevat palvelut, työ-kokeilu/palkkatuki/yrittäjyys vaihtoehtoina jne. Näihin voidaan myös luoda tueksi erikielistä materiaalia.

## Arviointi:

Malli on saanut hyvää palautetta yhteistyökumppaneilta siitä huolimatta, että se teettää heille jonkin verran lisätyötä.

## Toimintamallin tai vastaavan tulokset ja vaikutukset:

Tuloksena on saumaton ja nopea TE-palveluiden asiakkuuden aloittaminen. Lisäksi tieto TE-palveluista, asiakkuudesta, työttömyysetuudesta ja palveluprosesseista välittyy kustannustehokkaasti asiakkaan omalla kielellä. Asiakas pääsee nopeasti kielitestiin ja sitä kautta hänelle soveltuvaan kotoutumiskoulutukseen.

Toimintamalli on erityisen tehokas alueilla, joissa asiakasmäärien volyymit ovat suuria.

## Levittäminen ja juurruttaminen:

Toimintamallin toteuttamiseen voidaan käyttää seuraavia valmiita/muokattavia materiaaleja:

- Ohje vastaanottokeskuksen ja kunnan sosiaalitoimen/maahanmuuttotoimiston henkilöstölle

### Ohje oleskeluluvan saaneiden työnhakijaksi ilmoittautumiseen ja TE-toimiston ryhmäinfoon ohjaamiseen

Työnhakijaksi ja ryhmäinfoon voivat ilmoittautua vain oleskeluluvan saaneet henkilöt, jotka voivat vastaanottaa kokoaikatyötä ja ovat työkykyisiä. Muut ohjataan kunnan maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiksi.

**Ryhmäinfoja järjestetään seuraaville kieliryhmille: arabia, somali, kurdin sorani, dari, farsi ja englanti. Em. kieliryhmiin kuuluvien oleskeluluvan saaneiden työnhaku käynnistetään TE-toimiston ryhmäinfossa, jotta he pääsevät TE-palveluiden piiriin kuten kielitason testaukseen ja kotoutumiskoulutuksiin.** Ryhmäinfossa kerrotaan kattavasti TE-toimiston palveluista sekä työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Muihin kuin edellä mainittuihin kieliryhmiin kuuluvat asiakkaat ohjataan TE-toimiston toimipaikkojen asiakaspalveluun, ohje: <http://toimistot.te-palvelut.fi/maahanmuuttajien-asiakkaaksi-ilmoittautuminen-seka-ilman-verkkopankkitunnuksia-ilmoittautuminen-ohje-1>. Toimipisteiden yhteystiedot ja aukioloajat: <http://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/yhteystiedot>

#### 1. Työnhakijaksi ilmoittautuminen

Katso ohjevideo: <https://www.youtube.com/watch?v=t7zgF9hat1I&feature=youtu.be>.

Täytä työnhakijaksi ilmoittautumislomake sähköisesti suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi ja tulosta se osoitteesta: <http://toimistot.te-palvelut.fi/maahanmuuttajien-asiakkaaksi-ilmoittautuminen-seka-ilman-verkkopankkitunnuksia-ilmoittautuminen-ohje-1>. Muista ruksi kohtaan toivomus kokoaikatyöstä (lomake kohta 7) sekä allekirjoitus lomakkeen loppuun. Liitä lomakkeeseen kopio oleskeluluvasta (pakollinen liite) ja mahdollinen osaamiskartoitus hakijan koulutuksesta ja ammatillisesta osaamisesta. Jos asiakas ei osaa lukea ja kirjoittaa latinalaisilla aakkosilla, tieto siitä olisi hyvä saada lomakkeessa.

#### 2. TE-toimiston ryhmäinfoon ilmoittautuminen

Webropol-linkit TE-toimiston ryhmäinfoon ilmoittautumista varten toimitetaan sähköpostitse vastaanottokeskuksiin. Ilmoita oleskeluluvan saanut työnhakija sähköisesti webropol-linkin kautta seuraavaan TE-toimiston ryhmäinfoon, joka on noin kahden viikon päässä, ja tulosta kutsu asiakkaalle. Infoon ei tule enää erillistä kutsua. Jos asiakas ei tule infotilaisuuteen, hänen työnhakunsa päättyy.

Ryhmäinfossa on oltava mukana oleskelulupa ja jos mahdollista, passi ja maistraatista saatu väestörekisteriote tai Kela-kortti.

#### 3. Postita työnhakijaksi ilmoittautumislomakkeet

Merkitse työnhakijaksi ilmoittautumislomakkeeseen, mihin ryhmäinfoon työnhakija osallistuu. Postita työnhakijaksi ilmoittautumislomake liitteineen TE-toimistoon noin kahta viikkoa ennen ryhmäinfoa osoitteeseen: Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto, HKI Pasila, Turvapaikan saaneiden kotoutuspalvelut, Ratapihantie 7, 00520 Helsinki tai suojattua sähköpostia käyttäen [kotoprojekti@te-toimisto.fi](mailto:kotoprojekti@te-toimisto.fi).

Lisätietoja voi kysyä osoitteesta [kotoprojekti@te-toimisto.fi](mailto:kotoprojekti@te-toimisto.fi).

- Esimerkkejä kutsuista, joita voi tulostaa suoraan Webropol-linkin kautta <https://www.webropol-surveys.com/S/9A578946F0B39E5E.par> (9.6.2016 arabia)

# Kotouttamisen osaamiskeskus



<https://www.webpolsurveys.com/S/0F0BDF303E1142B6.par> (13.6.2016 arabia)

<https://www.webpolsurveys.com/S/394AFFD071EB8871.par> (16.6.2016 arabia)

<https://www.webpolsurveys.com/S/47B2CB7E32832B90.par> (17.6.2016 arabia)

<https://www.webpolsurveys.com/S/00A4C1C52D037779.par> (20.6.2016 arabia)

<https://www.webpolsurveys.com/S/31A1DFF65F5264B2.par> (28.6.2016 arabia)

- Ohjevideo (3 kielellä) asiakkaaksi ilmoittautumista varten:  
<http://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/asioi-meilla>
- Työnhakijaksi ilmoittautumislomake (SU; RU; EN)  
<http://toimistot.te-palvelut.fi/maahanmuuttajien-asiakkaaksi-ilmoittautuminen-seka-ilman-verkkopankkitunnuksia-ilmoittautuminen-ohje-1>
- Video (4 kielellä) ja pdf-aineisto (7 kielellä) ryhmäinfotilaisuuksiin  
<http://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/asioi-meilla>

Kaikista materiaaleista on tulossa lisää kieliversioita (suomi, englanti, arabia, farsi, sorani, dari, somali, venäjä, viro).

## Toteutuksen haasteet ja ongelmakohdat:

Tekniikka etäyhteyksillä on asettanut omat haasteensa – yhteydet eivät aina toimi toivotulla tavalla. Asiakkaaksi ilmoittautumislomakkeen tiedot ovat vajavaiset, jolloin aikaa menee tietojen kyselemiseen haastattelemalla. Asiakkaan tiedot on edelleen tallennettava käsityönä URA:aan ja tämä vie aikaa ja resursseja. Toimintamalli vaatii melko isot asiakasvolyymit, jotta ryhmien kokoaminen riittävän lyhyellä aikavälillä on mahdollista.

## Lisätietoa:

Maahanmuuttopäällikkö **Tuija Soininen**

## Kuvatun toimintamallin tai vastaavan kehittäjä(t) ja yhteyshenkilöt:

Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto, maahanmuuttopäällikkö Tuija Soininen, etunimi.sukunimi@te-toimisto.fi, puh. 0295 040745