



## KOTONEN 4

## Monikielisten neuvontapalveluiden järjestäminen

Neuvojan tehtävänä on **auttaa asiakasta oikean tiedon ja palvelun piiriin**, jotta hän pystyy tulevaisuudessa selviytymään itsenäisesti asioidensa hoidosta.

Neuvojien pitää tietää, mihin he voivat ohjata asiakkaan. Hyvä neuvonta on sitä, että **palvelulupaus toteutuu**: asiakas saa ohjeita tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Asiakkaat haluavat eniten neuvoja oleskeluluvista rekisteröitymisestä, kansalaisuuden saamisesta, työllistymisestä, asumisesta, sosiaaliturvasta, viranomaisten päätöksistä ja kunnallisista palveluista.

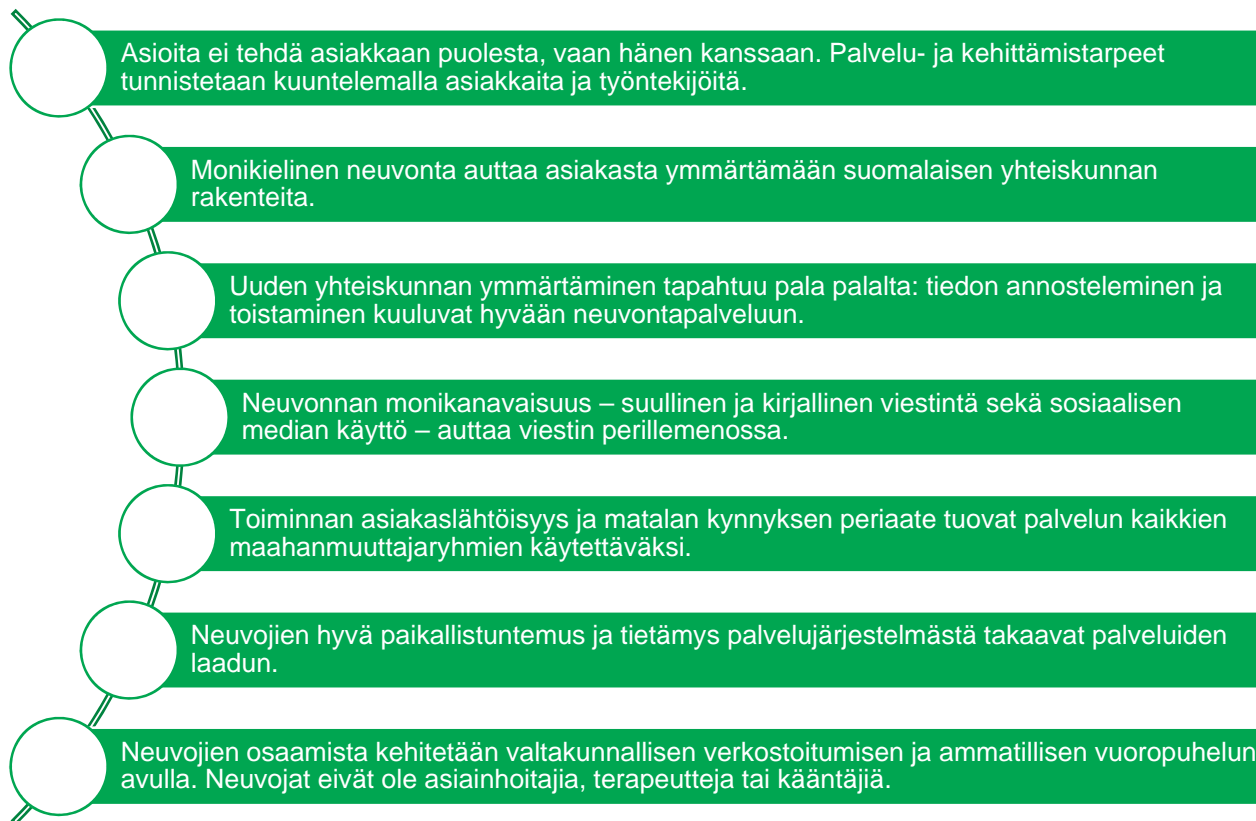
**Kun monikielistä neuvontapalvelua kehitetään**, on tärkeää miettiä heti palvelulle pitkäjänteinen rahoituspohja. Neuvojen nimikkeistö ja palkkaus on hyvä rinnastaa esimerkiksi yhteispalvelupisteiden henkilöstön nimikkeisiin ja palkkaukseen. Lisäksi on hyödyllistä ottaa huomioon myös ryhmämuotoisen neuvonnan mahdollisuudet esimerkiksi uusien tulijaryhmien kanssa.

Hyväkään neuvonta ei voi ratkaista muiden palvelujen toimimattomuutta. Siksi on tärkeää, että neuvonnan ohella keskeisiä **peruspalveluita kehitetään ottamaan huomioon maahanmuuttaja-asiakkaat**.

### Neuvontapalveluja voi järjestää monella tavalla

- **Helsingissä** eri kieliryhmiin kuuluvat neuvojat toimivat osana kaupungin yleistä asukasneuvontaa.
- Helsingissä on myös verkossa toimiva chat-neuvonta tarjoaa asiakkaille opastusta lyhyissä ja selkeissä asioissa.
- **Tampereella ja Turussa** kaupunki hankkii monikielistä neuvontaa ostopalveluna maahanmuuttajajärjestöiltä ja koordinoi toimintaa.
- **Oulussa ja Jyväskylässä** kunnassa toimiva monikulttuurikeskus koordinoi monikielistä neuvontaa.
- Kiertävä maahanmuuttajaneuvoja antaa neuvontaa useissa kunnissa. Kulut jaetaan kuntien kesken suhteessa väestöpohjaan. Toimii hyvin pienissä kunnissa, kuten **Iisalmessa ja Ylä-Savossa**.





**Neuvontatyön tueksi löytyy materiaalia verkosta**

- Perustietoa Suomesta -opas
- Infopankki
- Kotoutumislain verkkokäsikirja
- Maahanmuuttajien neuvontapisteiden ALPO-asiakaskäytirekisteri

**Lähde:** Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan – Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 5/2014.

