

## **150 Konsernipalvelut**

### **1510 Hallintopalvelut**

#### **1518 Maahanmuuttajapalvelut /International House Joensuu**

Vastuuhenkilö: kansliapäällikkö

#### **Palvelun toiminnan kuvaus**

International House Joensuu (IHJ) palvelee ulkomailta Joensuuhun muuttavia uusia kuntalaisia. Asiakkaat voivat olla esimerkiksi työn, perhesyiden, pakolaisuuden tai opintojen vuoksi ulkomailta Joensuuhun muuttaneita. IHJ vastaa kiintiöpakolaisten vastaanotosta Joensuussa, sopimus ELY-keskuksen kanssa kattaa 45 pakolaisen vastaanoton vuodessa.

IHJ tarjoaa tietoa, neuvontaa ja ohjausta viranomaisasiointeihin, oleskelulupiin sekä arjen asioihin liittyen. Palvelua tarjotaan puhelimitse, sähköpostilla, ajanvarauksella sekä suomen, venäjän, englannin ja arabiankielisisissä päivystyksissä. IHJ järjestää myös suomen kielen nonstop -koulutusta sekä yhteiskuntainfoja eri kielillä. IHJ toimii kotoutumisen asiantuntijatahona alueella. Työnantajille IHJ tarjoaa neuvontaa oleskelulupiin liittyen sekä auttaa työnantajan rekrytoiman, ulkomailta muuttavan työntekijän asettautumisessa Joensuuhun. Työkielinä ovat suomi, englanti ja venäjä (2 venäjänkielentaitoista ohjaajaa, suunnittelija venäjänkielentaitoinen).

#### **Katsaus toimintavuoteen 2022**

Vuoden 2022 aikana toimintaympäristössä tapahtui merkittäviä muutoksia oman toimintamallin, lainsäädännön, maahanmuuton ja turvallisuustilanteen osalta.

Vuodelle 2022 tavoitteena oli ottaa käyttöön keskitetty toimintamalli, jossa Joensuun maahanmuuttajapalvelujen pohjalle muodostetaan International House Joensuu konsepti. Tämä toteutui suunnitellusti.

Keskeisenä muutosajurina taustalla on työvoiman saatavuuden turvaaminen, maahan muuttaneiden parempi työllistyminen sekä kansainvälisten opiskelijoiden kiinnittyminen ja työllistyminen alueelle. Muutos tarkoittaa entistä vahvempaa suuntautumista työperäisten muuttajien ja työnantajien palveluun, tiiviimpää yhteistyötä Business Joensuu Oy:n, oppilaitosten ja kaupungin työllisyyspalvelujen kanssa sekä palveluprosessien hiomista niin, että IHJ kykenee aiempaa yksilöllisempään palveluun.

International House Joensuun muutoksen resurssina vuoden 2022 marraskuun loppuun saakka oli Become Karelian-hanke, jota toteutettiin yhdessä Business Joensuun ja Pohjois-Karjalan maakuntaliiton kanssa. Muutosta tuki myös Työ- ja elinkeinoministeriön rahoittama Joensuun seudun kotoutumistyön keskus -hanke, jonka tavoitteena on kehittää matalan kynnyksen ohjausta maahan muuttaneille ja parantaa palvelujen saavutettavuutta alueella. Joensuun seudun kotoutumistyön keskus -hanke jatkuu 31.8.2023 saakka.

Hyvinvointialueen käynnistyminen vaikuttaa merkittävästi IHJ:n toimintaan. Muutokseen valmistauduttiin vuonna 2022 selkiyttämällä yhdyspintaa, vastuita ja rooleja. Hyvinvointialueen

käynnistyminen ja tilapäisen suojelun käyttöönotto edellyttivät uudistuksia vastaanottolakiin sekä lakiin kotoutumisen edistämisestä. IHJ oli lakien valmisteluissa tiiviisti mukana.

Yhteistyö hyvinvointialueen kanssa on keskeistä erityisesti vastaanotettaessa pakolaisia. Vuonna 2022 IHJ järjesti 20 kiintiöpakolaisen vastaanoton. Lisäksi asiakkuuteen tuli 4 turvapaikanhakijaa ja 4 henkilöä perheen yhdistämisen kautta. Tilapäistä suojelua saavat eivät vielä vuonna 2022 olleet IHJ:n asiakkuudessa, mutta heitä kävi viikoittain IHJ:n toimistolla, josta he saivat palveluohjausta ja neuvontaa heille kuuluvien palvelujen piiriin.

Venäjän hyökkäys Ukrainaan lisäsi toimintaympäristön epävakautta, joka näkyi jonkin verran asiakkaiden ja asiakastyössä. IHJ pyrki viestimään sitä, että kaikki Suomessa ja Joensuussa asuvat ovat tärkeitä ja että yhdenvertaisuus on keskeinen viranomaisen toiminnan periaate. Tilapäistä suojelua saavien, Ukrainasta tulleiden pakolaisten palvelujen suunnittelu ja resursointi on ollut ja on edelleen erittäin haastavaa, sillä on hyvin vaikeaa arvioida, kuinka suuri osa heistä jää pysyvämmiin alueelle. Yhtäältä haasteena on se, miten saamme turvattua henkilöstöresurssin tilanteessa, jossa osaavasta työvoimasta kilpaillaan enenevästi.

## Toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen 2022

| <b>Strateginen painopiste: Elinvoiman, yrittäjyyden ja työllisyyden Joensuu</b>                                                                                                                                          |                                                                                |                                        |                                                                                                                                                                                                                |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Tavoitelinjaus:</b> Turvaamme työvoiman saatavuuden ja edistämme paikkariippumattoman työn tekemisen mahdollisuuksia. Edistämme koulutus- ja työperäistä maahanmuuttoa ja kotoutumista keskitetyllä toimintamallilla. |                                                                                |                                        |                                                                                                                                                                                                                |                          |
| <b>Toiminnallinen tavoite 2022</b>                                                                                                                                                                                       | <b>Mittari ja tavoitetaso 2022</b>                                             | <b>Vastuutaho</b>                      | <b>Toteutuma</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Toteutuma</b>         |
| Asiakkaiden palveluohjauksen parantaminen ottamalla käyttöön keskitetty toimintamalli (International House Joensuu)                                                                                                      | IHJ-verkkosivujen käyttöönotto, sivut valmiina käyttöönottoon huhtikuun alussa | Hallintopalvelu t/maahanmuuttopalvelut | Verkkosivut otettiin käyttöön toukokuussa 2022                                                                                                                                                                 | <b>toteutui</b>          |
|                                                                                                                                                                                                                          | Sivuston kävijämäärä, tavoitteena 6000 katsomiskertaa                          |                                        | Sivustolla oli vuoden 2022 aikana 14 000 katselukertaa                                                                                                                                                         | <b>toteutui</b>          |
|                                                                                                                                                                                                                          | Etsitään palveluun soveltuva asiakaspaneeli, mallin käyttöönotto syksyllä 2022 |                                        | Palautemallia varten järjestettiin marraskuussa 2022 asiakaspaneeli, jossa kartoitettiin palautetta palveluista sekä tapoja, joilla asiakkaat toivovat voivansa antaa palautetta. Paneeli tuloksia käsiteltiin | <b>toteutui osittain</b> |

|                                                                                     |                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                     |                                                                                                               |                                       | kehittämispäivässä<br>7.2.2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
| Tehostetaan asiakashankintaa erityisesti työperäisten maahanmuuttajien osalta       | Maahanmuuttajajärjestöjen uusien työperäisten muuttajien asiakasmäärä, 30 henkilöä                            | Hallintopalvelut/maahanmuuttopalvelut | Työoleskeluluvalle olevia asiakkaita oli vuoden 2022 aikana yhteensä 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | toteutui osittain |
| Edistetään kansainvälisten opiskelijoiden työllistymistä ja kiinnittymistä alueelle | Työllisyyspalvelujen ja oppilaitosten kanssa sovitut toimintamallit, toimintamallit on käytössä syksyllä 2022 | Hallintopalvelut/maahanmuuttopalvelut | Yhteistyötä oppilaitosten ja työllisyyspalvelujen kanssa tiivistettiin, järjestettiin mm. yhdessä työllisyyspalvelujen ja Luotsin kanssa infoja tilapäistä suojelua saaville ja sekä rekrytointitapahtumia maahan muuttaneille. Osallistuttiin kansainvälisten opiskelijoiden alueelle kiinnittymistä vahvistavan ESR-hankkeen suunnitteluun yhdessä oppilaitosten kanssa. | toteutui osittain |

#### Taloudelliset ja määrälliset tavoitteet

| 1 000 euroa   | TP2021  | TA2022   | TAM2022 | Toteuma  | Toteuma % | Poikkeama € | Erotus2021-2022 % |
|---------------|---------|----------|---------|----------|-----------|-------------|-------------------|
| Toimintatulot | 400 632 | 440 000  | 0       | 442 351  | 100,5     | +2 351      | +10,4             |
| Toimintamenot | 588 752 | -653 600 | 0       | -590 452 | 90,3      | -63 148     | + 0,3             |
| Toimintakate  | 188 120 | -213 600 | 0       | -148 142 | 69,3      | -65 458     | -21,3             |

Vuonna 2022 tulot kasvoivat 10,4 % vuoteen 2021 verrattuna, kulut pysyivät samalla tasolla (+ 0,3 %), ja kaupungin katettavan osuus vuonna 2022 pienentyi 21,3 % vuoteen 2021 verrattuna.