

21006 KYSYMYKSET JA VASTAUKSET

Kysymys 1:

Sopimus alkukartoituksista tehdään vuoden 2021 loppuun saakka, millaisilla kriteereillä ja todennäköisyydellä lisävuosioptio toteutuu?

Vastaus:

MONI-hankkeelle on tällä hetkellä myönnetty rahoitus vuoden 2022 loppuun saakka. Tilaaja käyttää option, ellei ilmene jotakin syytä jättää optio käyttämättä lähinnä palvelutuottajasta tai palvelutuotteesta johtuvasta tai alkukartoituksen ELYn kautta saatavaan rahoittamiseen liittyvästä syystä.

Kysymys 2:

Kysyjän kehittämä alkukartoitusprosessi on osin liikesalaisuuden piiriin kuuluvaa tietoa. Mikäli tekemämme sopimus hyväksytään, myymmekö samalla oikeuden kehittämäämme alkukartoitusmalliin?

Vastaus:

Malli muotoillaan yhdessä ehdotuksen perusteella valmiiksi, MONI-infolle sopivaksi palvelutuotteeksi. Palvelukuvauksessa on kuvattu palvelun toteuttamisen toivottu karkea rakenne. Tarjouspyynnössä pyydetään tähän rakenteeseen sopivaa palveluntarjoajan kokemuksen ja näkemyksen mukaista ehdotusta, jonka kehittäjä jatketaan yhdessä. Emme odota valmista mallia. Tarjouspyynnön muodon vuoksi (laatukriteerit) on tarjouksen jättäjän osoitettava osaamistaan tuottamalla pyydettyt kuvaukset ajatuksistaan tämän tarjouspyynnön kohteesta. Toivomme ajatuksia ja viitteitä substanssista lähinnä alkukartoituslomakkeen kysymyksien ja annettua rakennetta kommentoivien ehdotusten muodossa niin, että kuvauksessa voi ilmetä esimerkiksi asiakkaan kohtaamisen ja teknisen toteutuksen näkemyksiä tai osaamista. MONI-info tilaajana päättää palvelun konseptin lanseerattavan muodon. Palveluntarjoaja saa tarjota alkuperäistä tuotettaan myös muille tilaajille niin halutessaan. MONI-infon tilaama ja yhteistyössä lanseerauksen saakka muotoilema palvelutuote on MONI-infon alkukartoitus, jota toteuttaa palveluntarjoaja.

Tarjouspyynnön mukaisesti:

Hankintaa koskevien asiakirjojen julkisuuden osalta noudatetaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Tarjousasiakirjat ovat päätöksenteon jälkeen julkisia. Mikäli tarjoaja tarjouksessaan pyytää, että osa tarjouksesta on liikesalaisuuden luonteisena salassa pidettävä, voidaan tarjousasiakirjat tältä osin päättää salassa pidettäväksi päätöksen tekemisen jälkeen.

Salassa pidettävät asiakirjat tulee esittää erillisellä liitteellä ja selkeästi merkinnällä "liikesalaisuus" varustettuina. Lisäksi tarjouksessa tulee esittää perusteet liikesalaisuudelle. Tilaaja harkitsee tapauskohtaisesti, ovatko liikesalaisuuksiksi esitetyt asiat lain mukaan salassa pidettäviä.

Kysymys 3:

Alkukartoituskorvauksen saamiseksi KEHA-keskukselta, edellytetään asiakkaan syntymäaika, väestötietojärjestelmään merkitsemispäivä, kuntaan muuttopäivä ja tiedot oleskeluluvasta. Miksi asiakkaalta halutaan kerätä tätä laajempia henkilötietoja kuten henkilötunnus?

Vastaus:

KEHA-keskus ei edellytä henkilötunnusta eli sitä ei tarvitse kirjata KEHAan menevän maksatushakemuksen liitelomakkeeseen. MONI-info näkee alkukartoitukset paitsi asiakkaiden tarvitsemana Seinäjokeen ja alueelle integroitumisen mahdollistajana, myös tänne muuttavien ja täällä jo asuvien uussuomalaisen palvelutarpeen arviointityökaluna ja palvelun ja asiakkuuden aloittamisen hetkenä. Asiakas tulee alkukartoituspyynnön lähettämisen jälkeen MONI-infon asiakkaaksi ja merkitään EU-hankkeemme osallistujaksi raportin yhteenvedon antamisen hetkessä. Osallistujan tiedot aloitustilanteessa –lomakkeessa ja Osallistujan tiedot lopetustilanteessa –lomakkeessa kysytään henkilötunnus. ESR-hankkeen rahoituksen edellytys on kirjatut, todelliset osallistujat. Tarkoituksena on pitää palvelutuotteen muotoilun loppuvaiheessa ennen lanseeraamista KEHAn asiantuntijan ja palveluntarjoajan kanssa tarkistushetki prosessin kulusta: asiakkaan kelpoisuuden ehdot, lomakkeet, laskutus, maksatus.

Kysymys 4:

Onko alkukartoittajien lukumäärä rajattu, kun tarjouspyynnössä on pyydetty 1-3 henkilön osaamisen kuvaus?

Vastaus:

Alkukartoittajien lukumäärä on rajattu tarkoituksella. MONI-info haluaa alkukartoittajan / alkukartoittajien näyttäytyvän asiakkaalle päin moni-infolaisina, vaikka taustalla on MONI-infon tilaama palvelu palveluntarjoajalta. Käytännön tiimityön vuoksi toivomme pientä ryhmää, joka identifioituu Seinäjoen kaupungin MONI-infon ammattilaisiksi.

Kysymys 5:

Kuinka usein ja kuinka paljon palveluntuottajan tulisi varata aikaa markkinointitilaisuuksiin osallistumiselle?

Vastaus:

Markkinointi tilaisuuksissamme ja muihin soveltuviin tilaisuuksiin osallistuminen kanssamme on toistuvaa ja sovittavissa. Jos sopivia ja kohderyhmältään luontevia tilaisuuksia on viikossa kaksi ja näitä viikkoja perättäin kolme, on tarve suurempi kuin aikoina, jolloin ei ole mitään tilaisuuksia livenä tai verkossa. Keskiarvo hankkeen aloitusvuodelta 2020 on 3 omaa tilaisuutta kuukaudessa, näistä kaikki eivät olisi soveltuneet esittäytymiseen ja alkukartoituksen tarjoamiseen niin, että olisimme toivoneet alkukartoittajan tai alkukartoittajien läsnäoloa.

Kysymys 6:

Palvelun keskiössä on asiakas ja hänen yksilölliset tarpeensa. Asiakkaalla itsellään tulee olla riittävä ymmärrys siitä, mihin alkukartoitusta tarvitaan ja mihin kerättyjä tietoja välitetään. Tämä edellyttää luottamuksellisen suhteen rakentamista asiakkaaseen ja luottamuksen pitämistä. Kokemuksemme mukaan joissakin tilanteissa palvelukuvauksessa kuvattu raportointitapa on todennäköisesti asiakkaalle kiusallinen, vaikka asiakkaalla onkin tieto siitä, että alkuhaastattelussa annettu tieto luovutetaan MONI-Infolle. Onko tilaajan kanssa mahdollista neuvotella raportointi asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi?

Vastaus:

Alkukartoitukset on tarkoitettu paitsi asiakkaalle myös MONI-infolle lähtötilannetiedoksi. Alkukartoituspalvelutuote lanseerataan niin, että kuvauksesta on mahdollisuus ymmärtää mikä, miksi, kenelle jne. Mikäli tällainen kysymyksessä kuvattu tilanne ennakoiden tulisi, voi MONI-info toteuttaa näiden yksittäisten asiakkaiden tai perheiden kartoitusten tekemisen samalla, valitulla konseptilla, jolloin asiakas on kontaktissa vain MONI-infoon. Raportointihetki vaatii palveluntarjoajalta kykyä tuoda asiat esille kulttuurisensitiivisesti. Yksilöllisissä tarpeissa ohjaamisen ja neuvonnan osalta palveluntarjoaja voi todeta raportointihetkessä hoitavansa ko kysymyksen vastaukset henkilölle tms. Näin asia ikään kuin voidaan hypätä yli. Palveluntarjoajan tulee lähtökohtaisesti antaa MONI-infolle se tieto, mikä on asiakkuuden hoitamisen perustaksi tärkeää. Herkät kohdat voi jättää käsittelemättä juuri niillä sanoilla ja teemoilla, mitä on tullut esille alkukartoituksessa. Palveluntarjoajan tavoite on asiakkaan saamaan raporttiin ehkä koota vastauksia, linkkejä tms. MONI-infolle voi asioita avata saman raportin laajemman version MONI-infon tilaan talletettavaan osioon. Tämä kaikki suunnitellaan palvelun muotoilun vaiheessa valmiiksi.

Kysymys 7:

Palveluntuottajalta edellytetään valmiutta ilta- ja viikonlopputyöhön. Sitoutuuko MONI-info osallistumaan raportointitilaisuuksiin myös iltaisin ja viikonloppuisin mikäli se on asiakkaan kannalta paras ajankohta?

Vastaus:

MONI-info suunnittelee ja järjestää itse ja osallistuu erilaisiin muiden järjestämiin tilaisuuksiin. Osa näistä voi olla iltaisin tai jopa viikonloppuisin (esim. kauppakeskuksessa markkinointi, kansalaisopiston ryhmässä vierailulla käyminen jne). Toimistoaikamme on pääsääntöisesti 9-16. Asiakas otetaan raportointihetkessä toimistomme asiakkaaksi. Raportoinnit on hyvä järjestää toimistoaikanamme tai esimerkiksi 8.30 – 18 välisenä aikana. Tarvittaessa meille voi ehdottaa myös myöhemmää arki-aikaa.

Kysymys 8:

Palvelukuvauksessa kohderyhmäksi mainitaan kotoutumislain piiriin kuulumattomat. Keitä näillä tarkoitetaan? Lakia sovelletaan henkilöön, jolla on ulkomaalaislaissa (301/2004) tarkoitettu voimassa oleva oleskelulupa Suomessa. Lakia sovelletaan myös henkilöön, jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelukortti ulkomaalaislain mukaisesti.

Vastaus:

Seinäjoen kaupungin pakolaispalveluiden asiakkaat saavat lähtökohtaisesti alkukartoituksen TE-toimiston ja pakolaispalveluiden yhteistyöllä. Kaikki muut ovat luonnollisesti potentiaalisia MONI-infon asiakkaita ja siten alkukartoituksen kohderyhmää. Kelpoisuuden selvittämisen kokonaisuus selvitetään yhteistyössä valitun palveluntarjoajan kanssa palvelutuotetta muotoiltaessa eli kun yhteistyö alkaa. Tämä tarkoittaa yhteistyötä KEHAN asiantuntijan, palveluntarjoajan ja MONI-infon kesken kokonaisuuden viimeistelyssä ja ns. pelisääntöjen kirjaamisessa ja soveltuvien osien viestimisessä palvelutuotteen ehtoina asiakkaille.

Kysymys 9:

Onko asumisajalla merkitystä arvioitaessa alkukartoituskelpoisuutta?

Vastaus:

Kelpoisuuden selvittämisen kokonaisuus selvitetään yhteistyössä valitun palveluntarjoajan kanssa palvelutuotetta muotoiltaessa eli kun yhteistyö alkaa.

Kysymys 10:

Millä välineillä alkukartoitettavan henkilön kelpoisuus alkukartoitukseen selvitetään?

Vastaus:

Kelpoisuuden selvittämisen kokonaisuus selvitetään yhteistyössä palveluntarjoajan kanssa palvelutuotetta muotoiltaessa eli kun yhteistyö alkaa.