



TARTU ÜLIKOOOL
RAKE



JUHEND EESTISSE UUSSISSERÄNNANUTELE TEENUSTE ARENDAMISEKS

Detsember 2016



Eesti
tuleviku heaks



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



SISEMINISTERIUM

Uussisserändajatele mõeldud teenuste arendamise metoodika väljatöötamist kaasrahastasid Euroopa Liit Euroopa Sotsiaalfondi kaudu ning Siseministeerium. Juhend on koostatud lisana uuringu „Uussisserändajatele mõeldud teenuste arendamise metoodika väljatöötamine“ juurde.

Juhendi koostas Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusüuringute keskus RAKE.

Juhendi autorid:

Gerly Tamm
Maie Kiisel
Olena Nedozhogina
Kadri Lees
Märten Veskimäe
Siim Espenberg

Juhendi koostamisel osalenud eksperdid:

Kristjan Kaldur
Siiri Kolka
Juhan Saharov
Liina Rajaveer
Indrek Rohtla
Ülle Tensing
Kristi Reinap

Autorid tänavad Martin Tulitit ja Liana Roosmaad Siseministeeriumist koostöö ja konstruktiivse tagasiside eest analüüsi kirjutamise protsessis. Täname kõiki eksperte, kes panustasid metoodika loomisse.

RAKE on võrgustikutüüpi rakendusüuringute keskus. Meie missioon on suurendada teadmisel põhineva otsustamise osakaalu Eesti ühiskonnas. RAKE võrgustik hõlmab kõiki TÜ sotsiaalteadlasi ning meditsiini-, loodus-, tehnika- ja humanitaarteaduste valdkonna esindajaid.

Kontaktandmed: Lossi 36-303, 51003, Tartu
737 6378 / gerly.tamm@ut.ee
<http://skytte.ut.ee/et/rake>

Sisukord

1. Juhendi eesmärk ja vajalikkus	4
Probleemid ja lahendused uussisserändajatele teenuste osutamisel	5
Peamised probleemid seoses avalike teenustega	5
Peamised probleemid uussisserändajate kohanemist toetavate teenustega	5
Võimalikud lahendused	6
2. Teenuste arendamise kontseptsioon	6
Kontseptsiooni lähtekoht: heade teenuste tunnused	6
Uussisserändajatele teenuste arendamise ja loomise kontseptsioon	8
3. Teenuste loomise ja arendamise juhised ning kvaliteedi hindamine	11
Baas- ja üleminekuteenuseid osutavad organisatsioonid	11
Üldteenuste osutajad	13
Indikaatorid uussisserändajatele teenuseid osutavatele organisatsioonidele	14
Vastuvõtavad organisatsioonid	15
Indikaatorid uussisserändajaid vastu võtvatele organisatsioonidele	17
Metateenuste osutajad	18
Indikaatorid metateenuste osutajatele	19
Koordinaatorid	19
Siseministerium	19
Ministeriumid	21
Omavalitsused	21
Indikaatorid ministeriumidele ja omavalitsustele	22

1. Juhendi eesmärk ja vajalikkus

Juhend on mõeldud **uussisserändajatele teenuseid osutavatele või omakorda neid võimestavatele organisatsioonidele**, et abistada teenuste väljaarendamisel strateegiliste valikute tegemisel, lähtuvalt uussisserändajatele mõeldud teenuste arendamise üldkontseptsioonist. Uussisserändaja on siinses käsitluses alla viie aasta Eestis seaduslikult elanud välismaalane.

Juhendist leiab ülevaate uussisserändajatele teenuste osutamise kontseptsioonist, üldistest põhimõtetest kohanemist toetavate teenuste osutamisel, teenuse arendamisel sobilikest/vajalikest sammudest, eri tüüpi teenuseosutajatele kohandatud juhistest ning senistest peamistest probleemidest, mida (uute) teenuste arendamisel silmas pidada. Juhendist leiab indikaatorid, mida saab kasutada teenuste hindamisel ning loetelu teenustest, mida võiks arendada eelisjärjekorras. **Juhend aitab teenuse loojal või arendajal läbi mõelda vastused järgmistele küsimustele:**

- **Mis on olnud seni uussisserändajate peamised probleemid ja kuidas neid lahendada? (1)**
- **Milline on üldkontseptsioon teenuste arendamiseks uussisserändajatele? (2)**
- **Kuidas ja milliseid uussisserändajatele mõeldud teenuseid tuleks Eestis arendada? (3)**
- **Kuidas hinnata teenuste loomise või arendamise tulemusi? (3)**

Lähtudes teenuste arendamisel siin kirjeldatud soovitustest ja kontseptsioonist, on juhendi järgimise oodatavaks tulemuseks, et teenused on:

- 1) uussisserändajatele kättesaadavad, lihtsasti mõistetavad ja arusaadavad;
- 2) mittekoormavad, kvaliteetsed ja läbipaistvad ning uussisserändajate kohanemist toetavad;
- 3) arendatud teenuste osutajate vaates tõhusalt, kuluefektiivselt, turvaliselt ja jätkusuutlikult, sh võttes arvesse Euroopa Liidu vahendite ühekordset võimestavat mõju, teenuse kasutajate võimalusi ning teenuseosutajate praegust ja tulevast võimekust;
- 4) ühtsete ja selgete tulemusnäitajate alusel mõõdetavad ja hinnatavad.

Selleks, et Eestisse elama asunud inimesed kohaneksid meie ühiskonnaga, on üheks võimaluseks parandada nende inimeste kohanemist mitmesuguste kohanemist toetavate tegevuste ja teenuste abil. Teenuste arendamisel ja loomisel on ühtsed lähtekohad vajalikud selleks, et kõik Eestisse tulevad inimesed saaksid võimaluse integreeruda Eesti ühiskonda ühtviisi hästi. Praeguseks on teada, et senini ei ole uussisserändajatele mõeldud teenuste arendamisel ja loomisel lähtutud ühtsest metoodikast. Selle tõttu on esinenud mitmeid probleeme teenuse kvaliteedis, kättesaadavuses ja osutamises. Näiteks Balti Uuringute Instituudi 2014. aasta uuringus toodi teenuste pakkumise ja arendamisega seoses välja järgmised punktid:

- kohanemist soodustavate teenuste osutamine pole alati uussisserändajate vajadustest lähtuvalt läbi mõeldud;
- info olemasolevate teenuste kohta on kohati raskesti kättesaadav, mõistetav või ebaühtlane;

- teenuseosutajatel puudub kas võimekus või võimalused teenuste arendamiseks ning info ja teadmised, kuidas uussisserändajatele teenuste kättesaadavust parandada;
- teenuste osutamine on killustunud ja esineb palju teenuste dubleerimist.

Selles juhendis on kirjeldatud nii probleeme, lahendusi kui ka senise info põhjal koostatud kontseptsiooni, mis võiks olla teenuste arendamisel ja loomise lähtekohaks.

Probleemid ja lahendused uussisserändajatele teenuste osutamisel

Uusi teenuseid luues või olemasolevaid arendades peab arvesse võtma seniseid õppetunde, et muuta teenuseid tõhusamaks, tulemuslikumaks ja demokraatlikumaks.

Peamised probleemid seoses avalike teenustega

1. Inimeste üldised probleemid avalike teenuste kasutamisel

Inimesed ei tea riigi ega kohaliku omavalitsuse ülesandeid, nende osutatavaid teenuseid ega enda õigusi ja kohustusi. Seega võib kujuneda olukord, kus teenus on küll olemas, kuid seda ei osata kasutada või ei teata **selle olemasolust**. Sellega on seotud järgmised tegurid (ATKRR MKM, 2013):

- avalike teenuste pakkumise viisid on raskesti mõistetavad ning nõustamiskanalite kättesaadavus paiguti ebarahuldav;
 - infokanalites esineb vasturääkivusi, milline asutus, millisel viisil avalikke teenuseid osutab;
 - dokumendiliikide ja -vormide paljusus takistab elektroonilist dokumendivahetust;
 - inimeste arvutioskus ja -kogemus on ebaühtlane, mis piirab e-teenustele ligipääsu;
 - inimesed peavad esitama samu andmeid mitu korda eri asutustele;
 - inglisis- ja venekeelsete tõlgete puudumine.
2. Avalike teenuste **kanalitega** on seotud järgmised probleemid (ATKRR MKM, 2013):
- avaliku teenuse osutamise kohad paiknevad hajusalt, need ei ole valitud ligipääsetavust arvestades;
 - asutuste lahtiolekuajad varieeruvad;
 - riigi ja KOVi avalike teenuste eristamine on keeruline;
 - riigi- ja KOVi asutused kasutavad erinevaid telefoniteeninduse viise;
 - inimesed ei saa aru, mida (elektroonilise) teenuse all mõeldakse.
3. Avalike teenuste **kasutajamugavuse ja kättesaadavusega** on seotud järgmised probleemid:
- pabermaailmas kasutatud menetlusloogikad viiakse infosüsteemidesse;
 - inimestele ei anta täpset ülevaadet teenuse osutamise käigust, vaheetappidest ja tähtajast;
 - tagasiside võimalused isikute kasutatud teenuste kohta on asutuste lõikes erinevad;
 - riigi- ja KOVi asutuste teenuseportaalid asuvad killustatult eri veebilehtedel.

Peamised probleemid uussisserändajate kohanemist toetavate teenustega

1. Uussisserändajatega kokkupuutujad ei tea sageli, millised organisatsioonid Eestis milliseid teenuseid osutavad (puudub keskne veebileht või keskus).

2. Hariduse omandamisega seotud probleemid – uussisserändajatel on haridusele juurdepääs raskendatud. Seda toetav tugistruktuur vajab arendamist.
3. Keeleõppega seotud probleemid – riigi veebilehtedel puudub info kursuste kohta, koolitusi otsiv inimene ei ole leia konkreetset infot (kus ja millal mõni kursus toimub?), keelekursuste kvaliteet on piirkonniti erinev.
4. Tööturuga seotud probleemid – töö leidmine on keeruline, probleem on eesti keele ebapiisav oskus, puudub info selle kohta, millised oskused on vajalikud tööle kandideerimiseks, ettevõtetele on liiga suur koormus välistööjõu kohandamisprotsessis ning teenused on ettevõtetele ülemääraselt kallid, et neid sisse tellida.
5. Muude teenustega seotud probleemid – e-teenuste puhul peaks rohkem olema teenuste sisu selgitusi, tervishoius on raske leida infot selle kohta, milline (pere)arstidest suudaks uussisserändajaga suhelda, välismaalastele jääb saadava teenuse kvaliteet madalamaks, vähe on baasilisi kohanemiskoolitusi (käitumise, väärtushinnangute, kultuurierinevuste jmt kohta, aga ka asjaajamist selgitavaid kursusi).

Võimalikud lahendused

- Teenuste osutamise vastutuse jagamine riigi ja kohalike omavalitsuste vahel.
- Keeleõppe kohandamine sisserändaja spetsiifiliste vajaduste (nt tööalane keel, eri arengutasemed) ja võimalustega (nt kodune õpe) ning integreerimine teiste teenustega (nt praktika).
- Ettevõtetele olulisemate uussisserännanute kaasnivate kulude või teenuste kompenseerimine (nt dokumentide tõlkimine, keeleõppe pakkumine töökohal).
- Eestisse sisserändajate nõustamisega alustamine juba päritoluriigis (baasilised internetiteenused).
- Ühine infokeskkond uussisserännanutele ja neile teenuseid pakkuvatele organisatsioonidele.
- Uussisserändajate kohanemist toetavate teenuseosutajate võimestamine omaette teenustega (nt arstide keeleõpe, tõlgi teenus).
- Uussisserändajatega kokkupuutuvate poolte suhtlusvõrgustiku loomine, edendamaks arutelu teenuseosutajate probleemide ja nende lahendamise üle.

Eri riikides on püütud uussisserändajale mõeldud teenused tuua kokku ühele keskele veebilehele või portaali. Üks paremaid näiteid on taanlaste nyidanmark.dk. Sellistes veebilehtedes struktureeritakse informatsioon ühiskonna, seadusandluse, kursuste, töö leidmise, arstiabi, hariduse, pereelu võimaluste jm kohta uussisserännanu vajadustest lähtuvalt.

2. Teenuste arendamise kontseptsioon

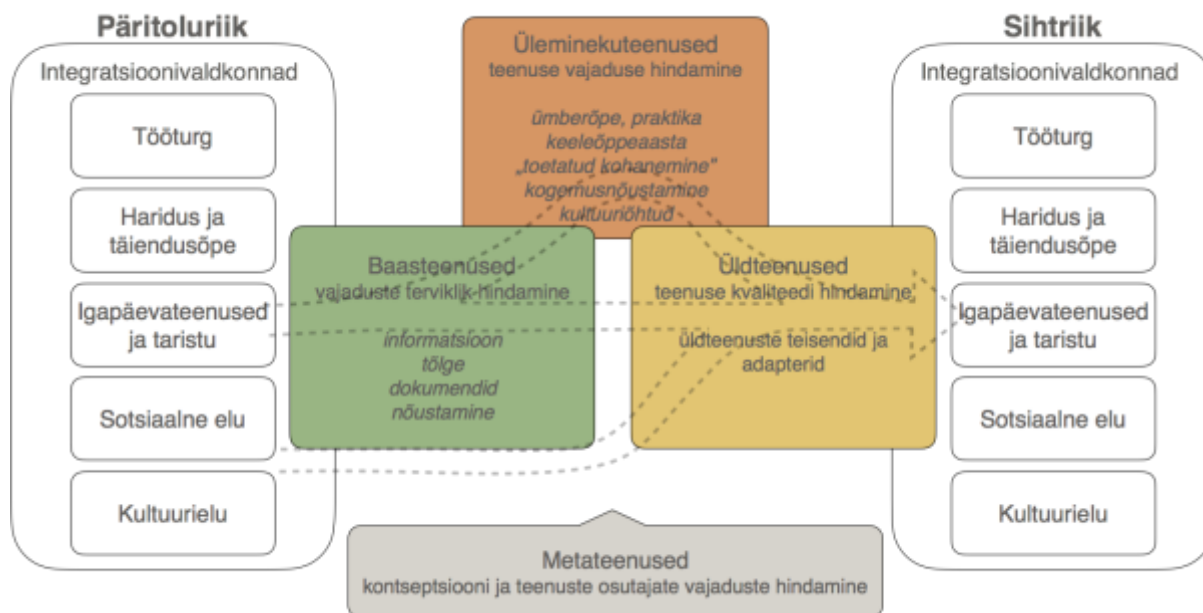
Kontseptsiooni lähtekoht: heade teenuste tunnused

Kontseptsiooni üks lähtekoht on Eestis praegu kasutusel olevad teenused ja nende jaotus (vt lisa 1, tabel), eksperthinnangud ja uussisserännanute tagasiside. Kontseptsioonist lähtuvalt teenuste osutamisel on olulised järgmised tingimused.

- Kõiki teenuseid tuleks osutada eeskätt lähtuvalt sissereändaja **vajadustest ja eesmärkidest**, mitte teenuseid pakkuva organisatsiooni juhtimisloogikast või väljakujunenud traditsioonist.
- Vajalik on, et kõik pakutavad teenused kajastuksid ühtses virtuaalses või mitmes omavahel orgaaniliselt lõimitud infokeskkonnas, mis on kohandatud eri sihtrühmadele ja keelekasutajatele. See keskkond aitaks koondada info kõigi uussissereändajatele mõeldud, aga ka üldpopulatsiooni teenuste kohta. Samuti on selline infokeskkond (mitte ainult virtuaalsel kujul) tähtis, et suurendada teenuseosutajate omavahelist elutervet konkurentsi, koostööd ja tegevuse läbipaistvust.
- Sissereännanul peab olema võimalus kasutada teenuseid oma vajadustest lähtuvalt – eri kohanemistaseme ja -võimaluste, valdkondlike vajaduste, isiklike ja päritoluriigi eripära alusel. Sissereännanu peab saama valida teenuse tema vajadustega paremini arvestavate alternatiivide vahel. Nt võib inimene õppida keelt ka sõpradelt või iseseisvalt kodus ning kursusel osalemine ei pruugi tema vajaduste hulka kuuluda.
- Iga teenuse puhul tuleb esmalt hinnata selle vajadust inimesele, teisalt võimalikku vajadust terviklike lisateenuste järele. Oluline on arvestada teenuste osutamisel ja planeerimisel indiviidi vajadusi kujundavaid tegureid (vt eelmine punkt) ja vajadustes toimunud muutusi. Vajaduste hindamises osalevad nii sissereännanu kui ka teenuseosutaja. Kui sissereännanu saab langetada valiku teenuse kasuks oma vajadustest lähtuvalt, siis teenusepakkuja roll on anda sissereännanule tagasisidet, kui teenus ei sobi.
- Hindamisteenust ei pea pakkuma eraldi teenusena, vaid pigem mõne teise vajaduse rahuldamise või teenuse osana. Hindamisteenus on maailmas levinud praktika (nt kasutusel Kanadas), mille käigus selgitatakse välja inimese selle hetke vajadused ja koostatakse vastav kohanemispalaan. Nii põhjalikku hindamist ei vaja iga sissereännanu, põhjalikkuse astme saab kujundada koostöös hindaja ja sissereännanu vahel. Sissereännanul peab olema võimalus oma vajadusi hinnata ka hilisemates kohanemise etappides.
- Tähtis on vahetu suhtlemine. Võimaluse korral tuleks alati eelistada klientidega silmast-silma suhtlust, sh virtuaalselt.
- Iga teenuse korral on vaja arvestada, milline asutus vastutab teenuse osutamise ja kättesaadavuse eest, et uussissereändaja ei jääks n-ö määratlemata vastutusosalale uksi kulutama (nt ei ole pagulaste tõlkeabi pakkumine üheselt määratletud).
- Iga üksiku teenuse arendamisel tuleb püüda ületada puudujääke, mida leiab praegu olulisemates teenustes (vt probleemide nimekirja).

Uussisserändajatele teenuste arendamise ja loomise kontseptsioon

Kontseptsioon, kuidas teenused võiksid olla omavahel seotud, millistesse kategooriatesse neid jagada ning kuidas oleks teenuste vahel võimalik liikuda, on kokkuvõtlikult kirjeldatud mudelis. Iga loodav või arendatav teenus peaks sobituma sellesse skeemi (joonis 1):



Joonis 1. Eestisse uussisserändajatele teenuste loomise ja arendamise skeem

Kontseptsioon lähtub sellest, et eri päritoluriikidest saabuvad inimesed kogeavad Eestis raskusi eri määral, tulenevalt sellest, kuivõrd erineb Eesti institutsionaalne ja kultuuriline elukorraldus päritoluriigi omast (joonisel päritolu- ja sihtriik, integratsioonivaldkonnad), vajades seetõttu ümberlülitumisel abi eri määral. Joonisel kujutatud päritoluriigi ja sihtriigi integratsioonivaldkonnad peegeldavad valdkondi, mille kaudu iga inimene oma vajadusi teostab. Kontseptsiooni eeldus on, et uussisserändaja vajadused end neis valdkonnas teostada või nendega elukorralduslikult suhestuda on inimeseti erinevad, kuid võrdlemisi püsivad päritoluriigist sihtriiki liikudes (nt jäävad tööalane eneseteostus ja kultuurielu oluliseks ka Eestis).

Olenevalt sisserännanu isiklikust ja ühiskondlikust taustast ning spetsiifilistest vajadustest teenuste järele mitmesugustes integratsioonivaldkondades (nt töö, kultuurielu), on tal Eestis kohanemiseks abi vaja eri määral. Isikliku tausta all võib silmas pidada toimetulekutaset päritoluriigis, maitse-eelistusi, sotsiaalset kihti, päritolu, etnilist kuuluvust, perekonnaseisu jms. Ühiskondlik taust kujundab sisserännanu ootusi ühiskonna tsiviliseerituse astmele, ühiskonnaelu korralduse viisidele, kultuurilistele eripäradele jne. Need tegurid määravad, milline on sisserännanu integratsioonitase – kui tuttavlik on talle elu Eestis, kui lihtne on tal kohanduda. Peale päritoluriigi tingimuste on olulised ka kohalikud tingimused. Uussisserännanut Eestis ees ootavad tugivõrgustikud toetavad tema toimetulekut eri määral. Kui paljud sisserännanud saavad loota vaid iseendale (või perele) ja vastuvõtva riigi teenustele, siis arvestataval osal sisserännanutest on võtta ka lisatugi vastuvõtva asutuse või muu (sh mitteformaalse) võrgustiku näol (näiteks kooli-, töökaaslased, joonisel integratsioonivõrgustikud).

Vastamaks sisserrännanute mitmesugustele vajadustele Eestis kohanemisel, on integratsiooniteenused eristatud. Mudel kirjeldab teenuste liike ja seda, kuidas need peavad üleminekut päritoluriigist sihtriiki toetama, säilitades ja toetades sealjuures inimese hakkamasaamist eri valdkondades. Jooniselt leiab sisserrändajale mõeldud baas-, ülemineku- ja üldteenused. Baasteenused on teenused, mis aitavad kõrvaldada kohanemisprotsessi takistavad esmased barjäärid, nende tulemusena tagatakse esmaste vajaduste rahuldamine või ligipääs järgmistele teenustele. Üleminekuteenused kiirendavad kohanemisprotsessi, toetades sisserrändaja üleminekut kõigile elanikele ühetaolistelt pakutavatele üldteenustele. Üldteenused on teenused, mille pakkumisel ei ole tehtud erisusi sisserrändajate ja kohalike elanike vahel. Kõiki neid teenuseid võivad pakkuda teenuseosutajad, aga ka sisserrännanuid vastu võtvad asutused (praktikakohad, ülikoolid, töökohad).

Üldteenuste osutajate valmisolek ja võime sisserrännanule vastu tulla on erinev. Näiteks pakutakse sisserrännanule haridust temale arusaadavas keeles (joonisel üldteenuse teisend), teatrietenduse jälgimiseks tõlki (joonisel üldteenuse adapter) või lepitakse võimetusega uussisserrännanut teenindada. Üldteenuse teisend on juba olemasoleva teenuse baasil spetsiaalselt sisserrännanule kohandatud teenus, adapter aga abiteenus, mis aitab sisserrändajal üldteenusest teistega võrdväärsel moel osa saada. Et sisserrännanud on väga erinevate eelduste ja võimalustega, on nende võimalused Eesti ühiskonnas kohanemiseks erinevad. Osad sisserrändajad võivad vajada järjest suurt osa osutatavatest teenustest, osad saavad hakkama ise või oma tugivõrgustikule toetudes. Ka järjekord eri taseme teenuste tarbimiseks võib olla erinev (vt joonisel nooled).

Sisserrännanute kokkuviiamiseks õigete teenustega on vaja hinnata nende vajadusi. Et uussisserrännanu vajadused muutuvad sisserrände ja kohanemise protsessis, on oluline hinnata neid nii sisserrände alguses kui ka hiljem. Esmane sisuline vajaduste hindamine toimub riiklikult juhitud baasteenuste või vastuvõtva asutuse teenuse osana, uussisserrännanu lähedaste või tema enese poolt, sh juba enne sisserrännet. Baasteenuste alla kuuluv hindamisteenus käsitleb sisserrännanu vajadusi terviklikult, aidates üles leida tema vajadused ja eesmärged toetavad teenused ning neid prioriseerida. Et suur osa sisserrännanuist vajab kohanemisel võrdlemisi vähe abi või ei satu sageli vajaduste väljaselgitamist abistavate institutsioonide vaatevälja (vt joonisel nooled), peab vajaduste väljaselgitamise osa olema iga üksiku baas- ja üleminekuteenuse osa, pakkudes tagasisidet nii teenuseosutajale kui ka sisserrännanule endale. Nende teenuste raames hinnatakse eelkõige vajadust konkreetse teenuse järele: esiteks, kas see teenus sobitub konkreetse inimese vajadustega ja teiseks, kas võib olla vajadus tervikliku vajaduste hindamise järele, mis aitaks sisserrännanul jõuda kohasemate teenusteni. Kui üleminekuteenuse pakkuja leiab, et sisserrännanu püüab oma eesmärkideni jõuda selleks mittedobivate teenuste abil, juhib ta sellele teenusesaaja tähelepanu, soovitudes kas kohasemat teenust või vajaduste terviklikku hindamist. Üleminekuteenuste puhul, mille teisenditel või adapteritel (abiteenustel) on ohtralt või ühetaolisemaid tarbijaid, on mõistlik hinnata eelkõige kvaliteeti (nt kas ingliskeelse meditsiiniteenuse osutamisel valdab arst piisavalt keelt, kas sünkroontõlke tehnika toimib).

Kanada sissereändajate keskses infoportaalil „Living in Canada“ on uussissereändajal võimalik luua endale individuaalne kohanemisplaan (Noorani 2015), mis võimaldab oma vajadusi ise hinnata. Ühtlasi saab seal kontrollida ka oma avalduste staatust, otsida infot õppimis- ja töövõimaluste, koolituste, seadusandluse jm kohta. Sissereändaja vajaduste hindamine on seega mugavalt ühendatud teiste objektiivsete vajaduste realiseerimisega.

Teenuseosutajate võime teenuseid luua, arendada ja pakkuda on erinev, mistõttu vajavad ka nemad mitmesuguseid, n-ö võimestavaid metateenuseid. Näiteks vajavad arstid keeleõpet ja õpetajad koolitust õpilaste kultuuriliste erinevustega toimetulekuks. Ka teenuseosutajaid aidatakse metateenustega just nende vajadustest lähtuvalt. Selleks hinnatakse vajadusi kooskõlas uussissereändajatele teenuste arendamise kontseptsiooniga – oluline pole aidata kõiki teenuseosutajaid, vaid neid, kes pakuvad teenuseid prioriteetsetes valdkondades.

Et mitte muuta teenuste juhtimine uussissereännanu jaoks ülejuhtimise tõttu ebademokraatlikuks, lähtub kontseptsioon mudelist, mille kohaselt sissereännanu saab ligipääsu talle vajalikele teenustele lähima tugivõrgustiku kaudu. Näiteks töökohast, praktikakohast, koolist; tugivõrgustiku puudumisel selleks keskselt määratud asutusest (näiteks PPA, MISA). Teenusepakkumise koordineerimine jaguneb eri poolte – ministeeriumide ja kohalike omavalitsuste – vahel.

3. Teenuste loomise ja arendamise juhised ning kvaliteedi hindamine

Olulisemad näitajad, millele teenuste arendamisel ja loomisel tähelepanu pöörata, on

- **teenuste tarbijate arv**
- **teenusest loobujate osakaal**
- **avalikult kättesaadava info olemasolu, selgus, täpsus, kõrvutatavus**
- **vajaduste hindamine teenuse osana**
- **teenuse disainis riiklikult kokkulepitud põhimõtetest lähtumine**
- **mõju- ja tulemuseesmärkide saavutamise määra**
- **teenuse koostöökõla organisatsiooni pädevustega**
- **kulukus ja selle võrreldavus alternatiivsete sama eesmärgiga teenustega**
- **teenuse kasutamise lihtsus ja kättesaadavus (aeg, koht, hind)**
- **loogilised üleminekud teistele teenustele, integreeritus institutsioonidega seotud elukorraldusega (töö, õppe, praktikaga)**
- **teenuse möödapääsmatus või vajalikkus**

Peale nende näitajate on teenuste loomisel soovitatav arvestada ka teisi, mida on kirjeldatud „Avalike teenuste ühtses portfelli juhtimises“ (2014)¹. **Tõhusus, demokraatia ja efektiivsus** on kolm põhilist kategooriat, mida tuleks iga teenuse hindamisel arvestada. Järgnevatel juhistes on need spetsiifiliselt kohandatud uussisserändajatega kokkupuutuvatele pooltele.

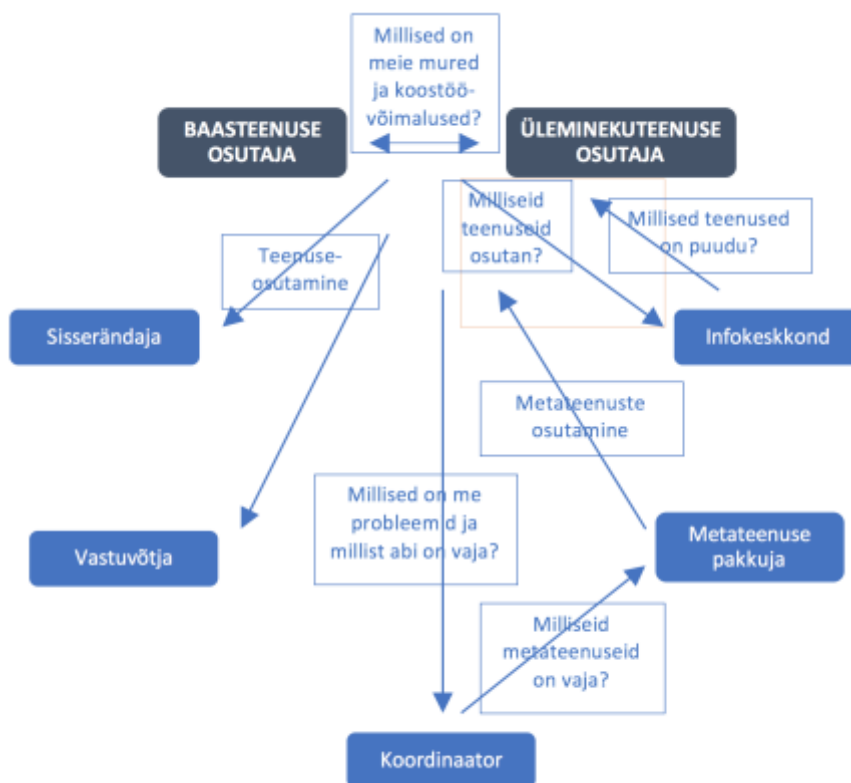
Et teenuste kujundamisel on palju osalisi, on juhised kujundatud mitmel puhul joonistena, mis toovad kontseptsioonis olulisema välja just valitud poole vaates. Kontseptsioonis on senisest suurem rõhuasetus võrgustikulisel lähenemisel, mille kohaselt on sisserännanul võimalik abi saada eelkõige sellise institutsiooni kaudu, millega ta on kõige rohkem seotud (n-ö sisenemispunktist). Joonis piltlikustab valitud poole rolli uussisserändajatega seotud võrgustikus. Nooled joonisel ja nendel esitletud küsimused väljendavad poole kohustusi ja võimalusi.

Baas- ja üleminekuteenuseid osutavad organisatsioonid

Järgnevatel juhistes (vt joonis 2) on neile, kes pakuvad kas

- baasteenuseid – teenuseid, mis aitavad kõrvaldada kohanemisprotsessi takistavad esmased barjäärid ja mille tulemusena tagatakse esmaste vajaduste katmine või ligipääs vajalikele üleminekuteenustele (nt nõustamine, dokumentide vormistamine) või
- üleminekuteenuseid – teenuseid, mis kiirendavad kohanemisprotsessi, tagavad sisserännanu ülemineku kõigile elanikele ühetaolistelt pakutavatele üldteenustele (nt rahvaülikooli keeleõppekeskus, töötukassa ümberõppe programmid).

¹ https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_uhtne_portfelli_juhtimine.pdf



Joonis 2. Baas- ja üleminekuteenuste osutaja rollid ja võimalused

Soovitused:

Sisserändajale on oluline, et teenuste kasutamine ei vähendaks tema võimalusi ühiskonda integreeruda (ebaproportsionaalne ajakulu, liiklemisvajadus jms) ning oleks seotud tema muude eluliste vajadustega. Et teenuste omavahelisi lõimimisvõimalusi (nt nõustamine ja dokumentide vormistamine, keeleõpe ja tööpraktika) paremini üles leida ja sisserännanuid vajaduse korral teiste teenuste juurde edasi suunata, on hea külastada kohanemist toetavaid teenuseid pakkuvatele organisatsioonidele mõeldud üritusi, arutelusid-ümarlaudu, veebikeskkondi, et näha, mida samas vallas toimetavad teenuseosutajad juba teevad.

Teenuste kättesaadavust võib parandada näiteks interneti abil või integreerides neid vastuvõtja osutatavate teenuste või pakutavate tugivõrgustikega (nt koolitused töökohas), sh võimalusel juba päritoluriigis.

Näide: Taanis on kohalike omavalitsuste ülesanne pakkuda põgenikele sissejuhatavaid aktiveerimisprogramme, milles on sisserändaja jaoks ühendatud näiteks kursustel või praktikal osalemine, palgatoega töökohal töötamine jm.

Sisserännanu võib esimest (ja ka viimast) korda kokku puutuda just selle organisatsiooniteenusega, mistõttu võiks iga organisatsioon tagada, et võrgustiku n-ö sisenemispunktis pakutakse teenuse tarbijale võimalust enda vajadusi hinnata ja lisateenuseid. Baasteenust osutades võiks lisaks teemale,

millega sisserrännanu organisatsiooni poole pöördub (nt juriidiline abi), uurida, kuivõrd ta on oma kohanemise tasemega rahul, kuivõrd ta tunneb võimalusi, mille toel paremini toime tulla ning kas ta sooviks sel teemal pikemalt vestelda või nõu küsida. Vastavalt hindamise vajadusele, võiks sisserrännanu suunata kas sisserrändajate kohanemise interneti infokeskkonda (või oma organisatsiooni vajadustega kohandatud versiooni sellest) või mõne (sh antud) organisatsiooni juurde, kes saaks võimalikult kiiresti korraldada tervikliku nõustamise.

Baasteenust kujundades tuleb arvesse võtta, kuidas see suhestub uussisserrännanutega, tulenevalt nende isiklikust ja ühiskondlikust taustast, kohanemise tasemest, praktilistest vajadustest suhestuda ühiskonnaelu eri valdkondadega (pere, töö) ning nende tugivõrgustiku omadustest ja suuruselt. See tuleks viia kokku juba olemasolevate teenustega (sisserrändajate kohanemist toetavas infokeskkonnas), et selgitada välja sihtrühmad, mille kohanemisvajadused jäävad sel hetkel katmata.

Üleminekuteenust osutades tuleks teenusesaajaga suheldes välja selgitada, kuivõrd sobib see teenus just konkreetsele sisserrännanule ning kuivõrd on Eestis kohanemiseks vajadus lisanõu järele (suunates uussisserrännanu vajaduste terviklikule hindamisele või soovitades mõnda teenust). Sisserrännanule tuleb pakkuda kohe selget tagasisidet, kui ta ei sobi konkreetset teenust kasutama ja talle on kohasemaid alternatiive.

Hoidmaks oma teenuse kvaliteeti, tuleks koguda teenuse kohta tagasisidet nii selle saajalt kui ka osutajalt, analüüsida teenuse parandamise vajadusi ning organisatsiooni enese vajadusi metateenuste järele (edastades ettepanekud uussisserrände metateenuste eest vastutavale koordinaatorile, nt ministeeriumi- või omavalitsuse ametnikule), uurida alternatiivseid võimalusi samade mõjunäitajate saavutamiseks (näiteks teenuse osutamiseks koostöös mõne vastuvõtja rollis organisatsiooniga). Teenuste arendamisel on võimalik saada abi sisserrände metateenuste pakkujailt.

Teenuseosutaja peab võrgustiku toimimiseks tagama, et teenuse kohta on lisatud piisav informatsioon sisserrändajate kohanemise infokeskkonda ja teistesse organisatsiooni kasutada olevatesse kanalitesse: veebileht, infomaterjalid, Facebook, reklaam jms.

Üldteenuste osutajad

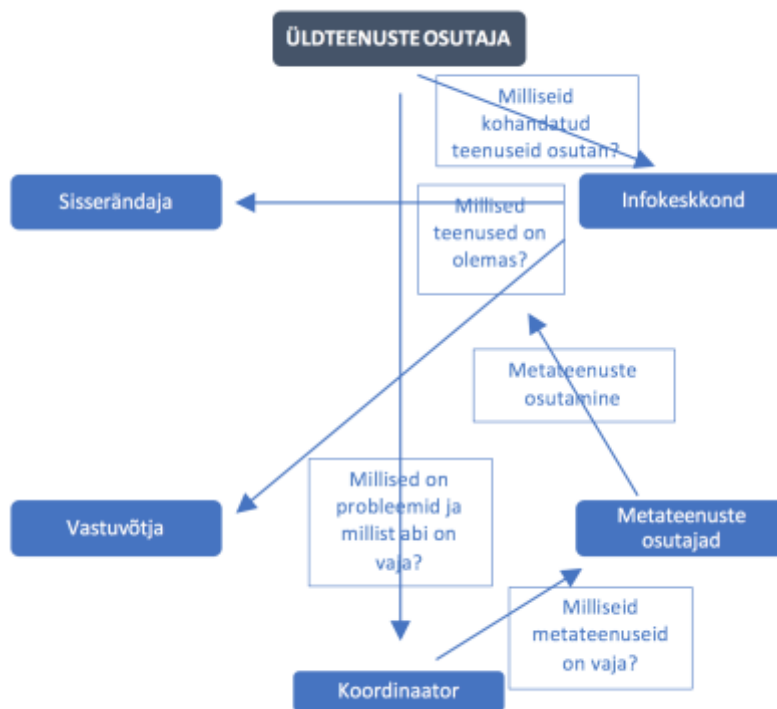
Järgnevad juhised (vt joonis 3) on neile, kes tegelevad üldpopulatsioonile teenuste osutamisega, kuid soovivad uussisserrännanute ligipääsu teenustele lihtsustada, nt kultuuri- ja raviasutused, kaubandusvõrk.

Soovitused:

Ka laiale elanikkonnale üldiselt osutatavaid teenuseid on võimalik kohandada uussisserrännanute vajaduste järgi (nt ingliskeelne kooliharidus), sh luua adaptereid (n-ö abiteenuseid), mis toetaksid juba olemasoleva teenuse tarbimist (nt kvalifitseeritud tõlk meditsiiniteenuse pakkumise juures). Selleks on võimalik saada abi uussisserrändajate kohanemist toetavalt võrgustikult (kokkusaamised, kirjalist jm) ja tugistruktuurilt (nn metateenuste pakkujailt).

Kui baas- ja üleminekuteenuste pakkumisel on oluline hinnata teenusetarbija vajadusi, siis üldteenuse puhul eelkõige teenuse kvaliteeti. Selleks on vaja uurida kasutajate ja teenusepakkujate tagasisidet (nt prooviostud, külastajate tagasisideuring, internetivõrgustikus infootsing kasutajakogemuse kohta, teenuse meeskonna koosolekud jms).

Muuda informatsioon teenuse kohta nähtavaks nii sisserrännanutele, vastuvõtjatele (nt uudiskirjad, reklaam) kui ka teistele teenuseosutajatele (nii organisatsiooni infokanalites kui ka kohanemist toetavaid teenuseid koondavas infokeskkonnas (nt settleinestonia.ee)).



Joonis 3. Üldteenuste osutajate rollid ja võimalused

Kohanemist toetavate teenuste infokeskkonda jälgides on võimalik hinnata, milliseid sihtrühmi on võimalik veel katta peale senise ning millised on teiste teenuseosutajate nn head tavad. Selle põhjal on võimalik kaaluda alternatiivseid kohanemisvõtteid (nt kas pakkuda ingliskeelset meditsiiniteenust, palgata statsionaarne tõlk või tellida tõlk sisse).

Indikaatorid uussisserrändajatele teenuseid osutavatele organisatsioonidele

Tabelist 1 leiab loetelu teenuste osutamise hindamiseks sobilikest indikaatoreist, mis lähtuvad avalike teenuste ühtse portfelli juhtimise põhimõtetest. Indikaatorid on eristatud mh organisatsiooni tegutsemissektori järgi (vt märge sulgudes).

Tabel 1. Indikaatorid baas-, ülemineku- ja üldteenuseid osutavatele organisatsioonidele

Indikaatorid	Teenuse kvaliteedi indikaatorid vastavalt teenuste arendamise kontseptsioonile (võimalike mõõdikute loend)
Tõhusus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuse hind on teiste samalaadsete teenustega sarnane, näiteks projektitaotlustes või riigihangetes, avalikus infos (avalik ja vabasektor) ➤ klient on nõus ostma teenust küsitud hinnaga, teenitakse planeeritud kasumit (ärisektor) ➤ kontaktid sihtrühmaga viivad enamjaolt ostuni (ärisektor) ➤ teenuse tarbijatelt uuritakse nende vajaduste kohta, küsitakse tagasisidet ➤ teenuse sihtrühm on tagasisides rahul teenuse vajalikkuse, osutamise viisi ja tulemuslikkusega ➤ panustatakse teenuseosutajate võrgustiku koostumistesse, kursis olemisse

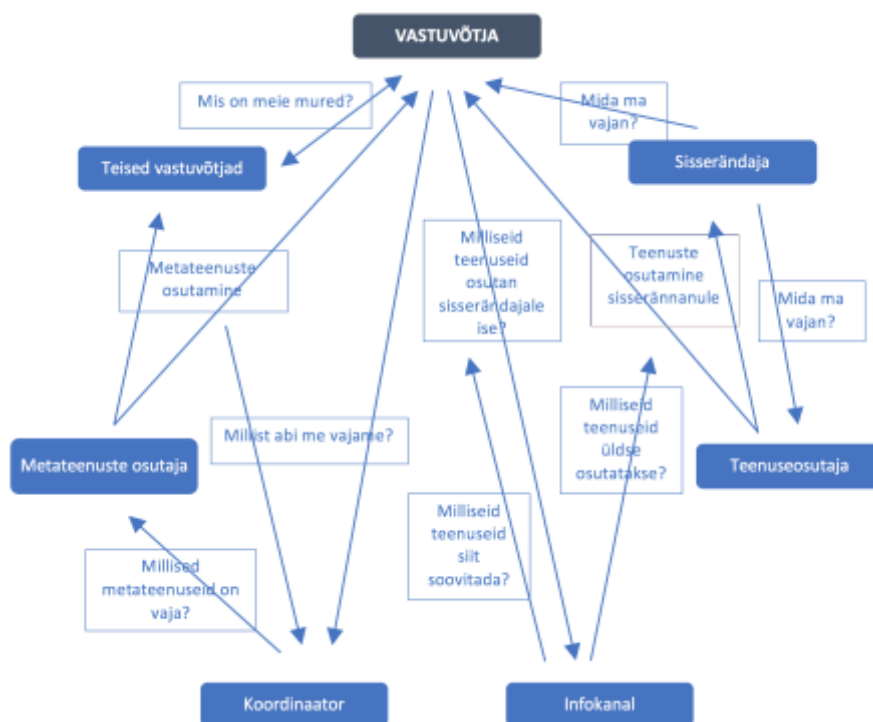
	➤ teenus on kooskõlas organisatsiooni eesmärkidega
Demokraatia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ organisatsioon on katsetanud alternatiivseid viise teenuse osutamiseks ➤ organisatsioon jälgib statistikat, analüüsib kõveraid, et kohandada oma teenuste sisu ja sihtrühmi (avalik) ➤ sihtrühma argieluliste vajadustega ollakse vahetult kursis (vabasektor) ➤ teenuse ärajäämisega kaasneks ilmsete sotsiaalsete probleemide kasv (avalik ja vabasektor) ➤ keegi teine ei osuta seda teenust (avalik ja vabasektor) ➤ teenuse strateegilises olulisuses on kokku lepitud teenuseosutajate võrgustiku kokkusaamistel (avalik ja vabasektor) ➤ statistika või meedia näitab selles spetsiifilises valdkonnas olulisi probleeme (avalik ja vabasektor)
Efektiivsus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tagasiside teenuse kohta sotsiaalmeedias on kiitev ➤ analüüsitakse teenust puudutava informatsiooni kasutamist, uuendatakse teenuste kohta käivat informatsiooni ➤ prooviostja teekonda vajaliku teenuseni pole võimalik rohkem optimeerida (äri sektor) ➤ teenusele suunavad teised teenuseosutajad või muud asutused (avalik ja vabasektor) ➤ teenust puudutavatele päringutele reageeritakse samal päeval ➤ teenuse kasutamine säästab selle kasutajale aega või raha (äri sektor) ➤ teenuse tarbija jõuab sujuvalt edasi järgmiste teenuste või oma eesmärkideni, nt tööle (avalik ja vabaühendus) ➤ sarnaseid teenuse tarbijaid kõrvutades on näha teenuse saaja eelis või tema võimete paranemine (avalik sektor) ➤ pakkuja pöördub ise otse klientide poole (avalik ja äri sektor) ➤ teenuse tarbija ei pea teenuse tarbimiseks loobuma oma kvaliteetajast ega tööst ➤ teenus on tugevalt seotud teenusesaaja töö, haridusasutuse või sotsiaalse eluga (avalik ja vabasektor)

Vastuvõtvad organisatsioonid

Järgnevad juhised (vt joonis 4) on neile, kes võtavad sisserrännanuid vastu kas töökoha, haridusasutuse, praktikakoha, vabatahtliku tegevuse või projektipartnerina, näiteks ülikoolid ja ettevõtted. Paljud nn vastuvõtjaorganisatsioonid pakuvad baas-, ülemineku- ja üldteenuseid uussisserrännanule ise või ostavad need sisse, sest see on tulemuslikum uussisserrännanule või tõhusam vastuvõtvale organisatsioonile.

Soovitused:

Uussisserrännanut vastu võttes tuleb arvestada, et vastuvõtja võib olla tema esimene kokkupuutepunkt uussisserrändaja kohanemist edendava võrgustikuga. Seetõttu on oluline arendada valmisolekut hinnata uussisserrändaja vajadusi vastavalt oma organisatsiooni eripärale ja võimetele. Vajadusi võib hinnata kas ise või suunata abivajaja baasteenuseid pakkuvate asutuste (või veebilehtede) juurde, mille teenuse üheks komponendiks on vajaduste terviklik hindamine. Vastuvõtja võib kasutada juba olemasolevaid (nt kohanemise infokeskkonnas) või enda järgi kohandatud hindamisjuhiseid, selgitamaks välja, kui suurt tuge võib uussisserrändaja vajada ja kuidas seda talle pakkuda. Vajaduste hindamisel võib arvestada näiteks uussisserrännanu isiklikku ja ühiskondlikku tausta, kohanemise taset, praktilisi vajadusi suhestuda ühiskonnaelu eri valdkondadega (töö, vabatahtlik tegevus jms) ning (mitte)formaalse tugivõrgustiku omadusi ja suurust (vt kontseptsiooni kirjeldus).



Joonis 4. Vastuvõtja (ülal) rollid ja võimalused

Vastuvõtmisprotsessi jooksul tuleks uussisserännanule võimaldada vabas ja vahetus vormis kohtumisi vajaduste hindamiseks (need võivad muutuda, erinevast taustast tingitud möödarääkimised jms) ka hiljem. Vastavalt vastuvõtja võimalustele võib organisatsiooni tööprotsessi kohandada nii, et sisserännanu puhul oleks ka hiljem võimalik jooksvalt hinnata, kuivõrd ta on oma kohanemise tasemega rahul, kuivõrd tunneb võimalusi, mille toel paremini toime tulla ning kas ta sooviks sel teemal pikemalt vestelda või nõu küsida.

Vastuvõtja saab koos sisserännanuga analüüsida kohanemist toetavate teenuste infokeskkonda ja kasutada selle juhiseid, et suunata uussisserännanu juba olemasolevate teenuste juurde. Ta saab võtta ühendust teenuseosutajatega, otsimaks võimalusi, et uussisserändajale mõeldud teenuseid osutatakse koostöös vastuvõtva organisatsiooniga.

Vastuvõtjal on õigus saada vastavalt teenuseosutajate tugivõrgustiku arengule võimestavaid metateenuseid (nt koolitused või nõustamine), rahalist kompensatsiooni või osaleda kogemustevahetuses sarnaste organisatsioonidega. Vastuvõtja saab oma pakilistest probleemidest ja vajadustest teada anda ka teenuste kujundamist koordineerivale ametnikule.

Vastuvõtja enese olulisemad kohanemist toetavad teenused või lahendused tuleks lisada organisatsiooni infokanalitesse (nt sise- ja välisveebi, stendidele, sotsiaalmeediasse, rääkida üle koosolekuil jm), vajaduse korral ka sisserände teenuste infokeskkonda (nt www.settleinestonia.ee), et sisserännanul oleks võimalik tutvuda oma võimalustega sisserände protsessi eri etappides, sh juba päritoluriigis.

Eestis on suuri eraettevõtteid, kus uussisserännanud tööjõule on arendatud välja mitmeid teenuseid, mis on sihtrühma hinnangul kvaliteetsed ja kohanemist toetavad. Üheks selliseks näiteks on IT-ettevõtte Kühne-Nagel AS, kus korraldatakse välismaalt Eestisse rännanud tööjõule kord kuus regulaarseid infotunde. Tundide raames (osalemine vabatahtlik) arutatakse nii uussisserännanute endi tõstatatud probleeme ja teemasid kui ka organiseeritakse ühiseid ekskursioone. Eesti kohta jagatakse igakülgset infot, nt detailselt erinevatest asjaajamispraktikatest – kuidas, kus ja mida teha? Tunde korraldavad ettevõtte töötajad, kuid vahel kutsutakse ka külalisesinejaid. Näiteks on korraldatud infotunde järgmistel teemadel: perearsti külastamine, pangakonto loomine, maksudeklaratsiooni tegemine Eestis.

Indikaatorid uussisserändajaid vastu võtvatele organisatsioonidele

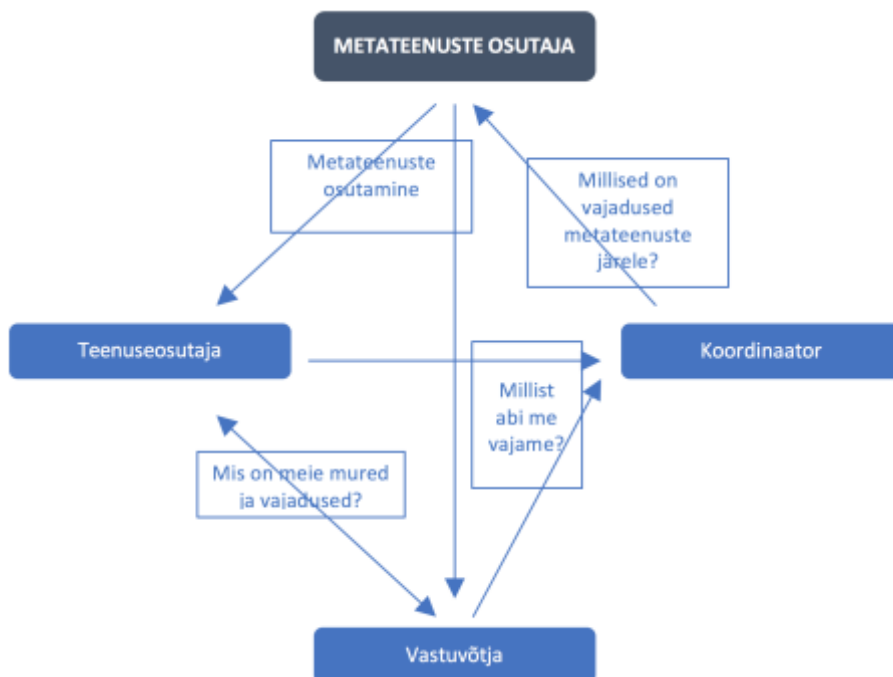
Tabelist 2 leiab loetelu teenuste osutamise hindamiseks sobilikest indikaatoreist vastuvõtjatele, mis lähtuvad avalike teenuste ühtse portfelli juhtimise põhimõtetest.

Tabel 2. Indikaatorid uussisserändajaid vastu võtvatele organisatsioonidele

Indikaatorid	Teenuse kvaliteedi indikaatorid vastavalt teenuste arendamise kontseptsioonile (võimalike mõõdikute loend)
Tõhusus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuse kulud jäävad organisatsiooni planeeritud eelarve piiresse ➤ teenus on vajalik organisatsioonis laiemalt (näiteks olnud jutuks organisatsiooni arenduskoosolekul, -dokumentides, töötajate tagasisides, arengukava prioriteetsetes tegevuseesmärkides) ➤ organisatsiooni eelised uussisserändajate värbamisel kasvavad ➤ teenuse tarbija jõuab sujuvalt edasi järgmiste teenuste või oma eesmärkideni (nt töuseb ametiredelil) ➤ oma teenuste võimestamiseks kasutatakse mentorlust, sisekoolitusi, treeninguid, teiste vastuvõtjate kogemusi, nn metateenuseid ➤ sarnaseid sihtrühmi kõrvutades on näha teenuse saajate eelis või nende võimete paranemine ➤ teenuses väljapakutud toimimisviisid väljenduvad argielus, nt kaupluses, tööl, tänaval (nt oskuses kasutada eesti keelt) ➤ uussisserännanutest tudengite ja töötajate osakaal organisatsioonis/Eestis kasvab
Demokraatia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ keegi teine ei osuta seda teenust ➤ osutatava teenuse puudujäägid väljenduvad tõrgetena organisatsiooni tegevuses või kahjustavad organisatsiooni head nime ➤ teiste vastuvõtjatega suheldakse võrgustiku kokkusaamistel, ühises suhtluskeskkonnas ➤ sisserännanu argiste vajadustega ollakse vahetult kursis ➤ teenuse tarbijatelt küsitakse tagasisidet, hinnatakse nende vajadusi ➤ teenuse sihtrühm on rahul teenuse vajalikkuse, osutamise viiside ja tulemuslikkusega
Efektiivsus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ info teenuse kohta leiab sisserände ühtsest infokeskkonnast ja organisatsiooni kodulehelt või siseveebist või tööprotsessidest ➤ teenust puudutava informatsiooni kasutatavust analüüsitakse, infokanalite sisu uuendatakse ➤ uuritakse teenuse saaja teadmisi, oskusi ja/või toimimisviise pärast teenuse lõppemist

Metateenuste osutajad

Järgnevad juhised (vt joonis 5) on neile, kes tegelevad kohanemist toetavate teenuste osutajate abistamise ja võimestamisega, näiteks Innove, mis võimestab koole uussisserännanutege tegelemisel.



Joonis 5. Metateenuste osutaja rollid ja võimalused

Soovitused:

Et metateenuste roll uussisserännanutele teenuseid osutavate või neid arendavate poolte võimestamisel on kriitiline, on eriti oluline, et nende väljakujundamine toimuks koostöös teenuste osutamise eest vastutava koordinaatori ja uussisserändajatega kokkupuutuvate võrgustike esindajatega. Selleks tuleb kasutada poolte avalikustatud analüüse ja uuringuid, selgitada teenuseosutajate ja vastuvõtjate vajadusi metateenuste järele (millised teenused on vajalikud, aga ei lähe käima, millised ei leia õiget sihtrühma, milliste teenuste osutamiseks jääb puudu pädevustest jne) ning testida kavandatavaid teenuseid katseliselt.

Võimestavate metateenuste kohta tuleb jagada informatsiooni vastuvõtjatele ja teenuseosutajatele (infokirjad, sotsiaalmeedia, kirjalistid, personali- ja koolitusjuhid) oma organisatsiooni infokanalites (veeb, FB, e-kiri), aga sobival moel ka kohanemist toetavaid teenuseid koondavas infokeskkonnas (nt settleinestonia.ee või selle kohasemad sõsarlehed).

Osutatavate teenuste kohta tuleb küsida tagasisidet, sh hinnata teenuse sobivust uussisserändajatele mõeldud teenuste pakkumise kontseptsiooniga.

Indikaatorid metateenuste osutajatele

Tabelist 3 leiab loetelu metateenuste hindamiseks sobilikest näitajatest, mis lähtuvad avalike teenuste ühtse portfelli juhtimise põhimõtetest.

Tabel 3. Indikaatorid metateenuseid pakkuvatele organisatsioonidele

Indikaatorid	Teenuse kvaliteedi indikaatorid vastavalt teenuste arendamise kontseptsioonile (võimalike mõõdikute loend)
Tõhusus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuse hind on teiste samalaadsete teenustega sarnane, näiteks riigihanke hindamisel, projektitaotlustes ➤ metateenuse strateegilises olulisuses on kokku lepitud teenuseosutajate võrgustike tegevuse raames ➤ teenuseosutaja panustab sisserändeteemaliste võrgustike kohtumistesse
Demokraatia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ jälgitakse integratsioonianalüüsi tulemusi jm statistikat, et kohendada oma teenuste sisu ja sihtrühmi ➤ sihtrühma vajadustega nende argioludes on tutvutud ➤ teenuse tarbijalt uuritakse tema vajadusi ja tagasisidet ➤ teenuse sihtrühm on tagasisides rahul teenuse vajalikkuse, pakkumise viiside ja tulemuslikkusega ➤ statistika või meedia järgi on selles spetsiifilises valdkonnas olulisi probleeme ➤ keegi teine ei paku seda teenust
Efektiivsus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuse kasutamine säästab selle kasutajale aega või raha ➤ teenust ostetakse korduvalt ➤ sarnaseid teenuseosutajaid kõrvutades on näha metateenuse saaja eelis või tema võimete paranemine ➤ uuritakse teenuse saaja teadmisi, oskusi ja/või toimimisviise pärast teenuse lõppemist ➤ metateenuse kasutamine väljendub võimestatava teenuse paranemises

Koordinaatorid

Järgnevalt on koondatud soovitusel eelnevates punktides mainitud koordineerivale poolele, milleks võivad olla ka ministriumid või omavalitsused.

Siseministerium

Sisserändajatele teenuste osutamise kontseptsioon vajab n-ö omanikku, kesket koordinaatorit, kuigi teenuste arendamine toimub suuremalt jaolt siseministeriumist sõltumatult; siseministeriumi peamine ülesanne on toetada kohanemist toetavaid teenuseid osutavate poolte nähtavust üksteisele ja sisserännanutele ning omavahelist koostööd.

Soovitused:

Informatsioon teenuste kohta kohanemisvõimaluste vallas ning sisserännanute vajaduste väljaselgitamist toetavad abivahendid (nt küsimustikud) on vaja tuua ühtsesse infokeskkonda, portaali (nt settleinestonia.ee, aga ka nt omavalitsuste veebilehtedele). Kui selliseid infokeskkondi on (näiteks eri sihtrühmadele) mitu, siis tuleb tagada nende omavaheline loogiline lõimitus. Teenuste ühtsesse infokeskkonda kokkutoomine muudab teenuseosutajad üksteisele nähtavaks, aitab edendada konkurentsi ja heade tavade levikut.

Ühtse infokeskkonna loomine toob kasu, kui ärgitada teenuseosutajaid lisama oma teenuse kohta keskkonda informatsiooni, selle soodustamiseks tuleks vastutus infokeskkonna/portaali pideva uuendamise ja informatsiooni kvaliteedi tagamise eest delegeerida ühele kindlale organisatsioonile – mõnele sihtasutusele, projektitoetusega seotud organisatsioonile vmt. Toetamiseks informatsiooni lisamist ühtsesse infokeskkonda, tuleb see nõue ühendada uussisserände teenustega seotud meetmetega (nt projektitoetus, pearahad jne) ning levitada infot infokeskkonna võimaluste ja eeliste kohta kohanemist toetavaid teenuseid osutavate äriettevõtete jt seas (keda rahastustingimustega kohustada ei saa).

Peale ühise infokeskkonna on vaja edendada teenuseosutajate omavahelist mõttevahetust, selleks sobivad näiteks kord aastas toimuvad ümarlaadud või töörühmad, kus töö käigus saab koondada probleeme ja vajadusi sisserände teenuste osutamise kontseptsioonis. Need kokkusaamised võib ühendada ka väliseksperptide kohtumistega. Teenuseosutajaid võiks kutsuda kokku sarnaselt juhendis toodud teenuseosutajate jaotusega: eraldi baas-, ülemineku- ja metateenuste osutajad; eraldi üldteenuste osutajad ja eraldi vastuvõtjad. Siseministeeriumi roll selliste kokkusaamiste korraldamisel võib kaduda, kui teenuseosutajate kodanikuinitsiatiiv, nt valmisolek ise sellist koostööd korraldada osutub eluvõimeliseks.

Teenuseosutajatelt tagasiside kogumiseks (eeldades, et nende vajadused tagasisidestamiseks on erinevad) tuleks kindlaks määrata konkreetne ametiisik, kellele on võimalik edastada kogemusi või ideid ka väljaspool teenuseosutajate võrgustiku kokkusaamisi.

Kontseptsiooni alusel on vaja teha teenuste turuanalüüsi, sh mitte alati just eraldi uuringuna, sest see teadmine võib koonduda ka teenusepakujate võrgustiku aktiivse kooskäimise ja diskussiooni, aga ka andmetest parema ülevaate tekkimise tulemusena. Oluline on analüüsida olemasolevate teenuste kättesaadavust, tõhusust, tulemuslikkust, kattuvust ja prioriteete ning teenuste arendamismehhanismide (sh metateenuste) võimalusi.

Teenuseosutajad tuleb kaasata sisserände teenusteuringute vajaduste koondamisse (nt ümarlaudas), et uuringud ja nende avalikustamine toetaks (potentsiaalsete) teenusepakujate seas teenusteturu vajadustest ja võimalustest ülevaate saamist.

Ministeeriumide haldusalas pakutavate teenuste arendamisvajadused on vaja kokku tuua, et teenuseosutajate, aga ka uussisserännanute vajadustest lähtuvalt sünniks ülevaade prioriteetsetest ja toimivatest metateenustest ning nende loomiseks kohastest meetmetest. Uussisserändaja seisukohast ministeeriumide, omavalitsuste ja teenuseosutajate vastutusala vahelisele hallile alale jäävad teenused või vajadus nende järele on vaja välja selgitada ning kujundada meetmed teenuste osutamise sujuvuse tagamiseks (nt tõlgi teenus pagulasele).

Uussisserändajatele ja nende tugivõrgustikele, vastuvõtjatele ja teenuseosutajatele tuleb luua sihtrühmapõhised abivahendid, et toetada neid sisserändaja vajaduste väljaselgitamisel professionaalsete võtete arendamisel ning sobivatele teenustele suunamisel.

Ministeeriumid

Ministeeriumid kujundavad sisserrändajate kohanemist toetavate teenuste pakkumist oma haldusalas (nt Haridus ja Teadusministeerium omavalitsustes haridusteenuste pakkumist jne). Ministeeriumi peamine roll on tagada oma haldusalas teenuste tõhusus ja tulemuslikkus koostöös omavalitsustega.

Soovitused:

Oma haldusalas tuleb tagada (näiteks eri sihtrühmadele mõeldud) sisserrändajate kohanemist toetavate teenuste infokeskkonna loomine teistega (kui see on sisserrändajate kujundavate poolte seisukohast vajalik). Sisserrände teenuste infokeskkondades tuleb tagada informatsiooni ajakohastamine ja kvaliteet oma haldusala seisukohast, vajaduse korral tuleb puudujääkidele tähelepanu pöörata (näiteks valdkonna asutuste kokkusaamistel). Allasutustele võib teha ettepaneku kohandada sisserrände teenuste osutamise meetmeid nii, et teenuseosutajad oleksid huvitatud või sunnitud informatsiooni oma teenuste kohta esitama sisserrände teenuste ühtses infokeskkonnas.

Teenuseosutajatelt tuleb koguda infot, et nende probleemide ja vajadused välja selgitada. Selleks võivad sobida regulaarsed kokkusaamised sisserrändajate kohanemist toetavate teenuste osutajatega. Informatsioon teenuseosutajate vajaduste ja probleemide kohta tuleb koondada ja vahendada teistele sama ülesandega osalistele (sh siseministeeriumile), et soodustada tõhusate (meta)teenuste loomise meetmete kujundamist.

Kavandatavad uussisserrände teenuste uuringute vajadused ja plaanid tuleb kooskõlastada teiste ministeeriumide ametnikega.

Omavalitsused

Omavalitsused vastutavad uussisserrändajate kohanemise eest, kuid väheste materiaalsete ja mittemateriaalsete ressursside tõttu on kohanemisele kaasaitamine praegu raskendatud.

Soovitused:

Omavalitsusega seotud uussisserrände kohanemist toetavate teenuste osutajad, vastuvõtjad ja sotsiaaltöötajad on vaja regulaarselt kokku kutsuda, et selgitada välja uussisserrändajate ja neile teenuseid pakkuvate organisatsioonide peamised probleemid ja vajadused ning vahendada infot omavalitsuste ja ministeeriumide koordineerivatele ametnikele.

Omavalitsuse osakonnajuhatajatega tuleb analüüsida, millistel juhtudel ja määral on eri haldusalades peegelduvate sisserrände teenuste probleemidega vaja süstemaatiliselt ja ühendatult tegeleda (nt juhtumikorraldaja kasutamine). Omavalitsuse uussisserrändajatele paremate teenuste osutamiseks on vaja analüüsida nende sotsiaaldemograafilist profiili, et selgitada, milliseid erinevusi teenuste osutamises võib see teiste omavalitsustega võrreldes tingida.

Mõnedes riikides, näiteks Soomes, on igas kohalikus omavalitsuse töötaja, kes tegeleb uussisserrändajatega. Selline juhtumikorraldajate või tugiisikute süsteem on ekspertide hinnangul ja ka uussisserrändajate sõnul parim, kuna nii on võimalik suhelda väljaõppinud spetsialistiga silmast-silma, saada tagasisidet väga erilaadsete probleemide korral ning saada probleemide lahendamisel kohe abi ja inimlikku tuge.

Sisserände teenuste ühtses infokeskkonnas on vaja regulaarselt ajakohastada informatsiooni omavalitsuse vastutusalast lähtuvalt ning puudujääkidele tähelepanu juhtida (näiteks allasutuste, teenuseosutajate kokkusaamistel jm). Sisserände teenuste osutamise meetmeid on vaja ajakohastada, et teenuseosutajad oleksid huvitatud oma teenuste kohta informatsiooni edastamisest sisserände teenuste ühtses infokeskkonnas.

Indikaatorid ministeeriumidele ja omavalitsustele

Tabelist 4 leiab loetelu teenuste loomise koordinaatorite rollis olevate poolte tegevuse hindamise näitajatest, mis lähtuvad avalike teenuste ühtse portfelli juhtimise põhimõtetest.

Tabel 4. Indikaatorid ministeeriumidele ja omavalitsustele

Indikaatorid	Teenuse kvaliteedi näitajad vastavalt teenuste arendamise kontseptsioonile (võimalike mõõdikute loend)
Tõhusus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuste kujundamise meetmed on ministeeriumide haldusalade vahel kooskõlastatud, meetmed on viidud kooskõlla kontseptsiooniga ➤ riigieelarvelistest vahenditest rahastatavad teenused ei dubleeri üksteist või uussisserändajatest sihtrühmi põhjusetult ➤ teenuse kulud on haldusalades ja osutajate vahel võrreldavad ➤ teenuste arendamiseks vajalikud võimestavad tegevused on ellu viidud (nt tugivõrgustiku ümarlauad, ühtse infokeskkonna loomine) ➤ teenuseosutajatel on avalikus sektoris keskne koordinaator või kontaktisik ➤ metateenuste osutamise vajadustest on ülevaade, nende arendamise viisid ja võimalused on välja selgitatud ➤ teenuseosutajate võrgustik on kaasatud teenuste mehhanismide kujundamisse, prioriteetides on omavaheline kokkulepe
Demokraatia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuste kujundamisel on katsetatud alternatiivsete meetmetega ➤ integratsioonianalüüside tulemustest leiab teenuste kujundamise meetmete kaudse mõju ➤ sisserändajate vajaduste hindamiseks on olemas juhendid ja vahendid eri tüüpi teenuseosutajatele ➤ sisserändaja vastuvõtmiseks vajalikud juhised on sihtrühmadele olemas ➤ teenuseosutajatelt küsitakse tagasisidet ning analüüsitakse nende vajadusi ➤ teenuste infokeskkonna informatsiooni kasutamist analüüsitakse, kasutatavus suureneb oluliselt ➤ hallid alad eri teenuste vahel (nt ministeeriumi ja omavalitsuse vahel) on leidnud loogilise tööjaotuse ➤ teenuseosutajad saavad hakkama sisserändaja vajaduste hindamisega, oskavad neid suunata alternatiivsete või lisateenuste juurde ➤ eri teenuste strateegilises olulisuses on teenuseosutajate võrgustiku kokkusaamistel kokku lepitud
Efektiivsus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ teenuste kasutamine on muutunud sisserändaja jaoks sujuvamaks ja kvaliteetsemaks (uuringud) ➤ uussisserändajate kohanemise tempo (mingi rahulolutasemeni jõudmine) on kiirenenud ➤ Eestit tutvustatakse avalikkuses eduka uussisserändajate vastuvõtjana ➤ sarnaseid sihtrühmi kõrvutades on näha teenusesaajate eelis või nende võimete paranemine ➤ teenuseosutajate rahulolu oma toimetulekuga teenuse osutamisel suureneb ➤ teenused on üksteisega sihtrühma vajadustest lähtuvalt lõimitud