

# VUOSIKERTOMUS

# 10



# Sisältö

|    |                                                          |
|----|----------------------------------------------------------|
| 4  | Ylijohtajan katsaus:<br>Kehittyvä virasto vastaa kasvuun |
| 6  | Turvapaikanhakijoiden<br>vastaanotto vakiintui           |
| 10 | Tehoa ja työhyvinvointia<br>prosesseista                 |
| 12 | UMAsta tuli totta                                        |
| 14 | Maahanmuutto murroksessa                                 |
| 16 | Suomen kansalaisuus<br>kiinnostaa                        |
| 17 | Onnea 15-vuotiaalle!                                     |
| 18 | Kansainvälistä yhteistyötä<br>käytännössä                |
| 21 | Viestinnän vartija<br>vaihtoi vapaalle                   |
| 22 | JUPO vie uuteen aikaan                                   |
| 24 | Vuoden varrelta                                          |
| 25 | Eva luo väriä elämään                                    |
| 26 | Svensk resumé 2010                                       |
| 28 | English Summary 2010                                     |
| 30 | Maahanmuuttovirasto lyhyesti                             |

Vuosikertomuksen kuvituksena käytetyt teokset ovat virolaissyntyisen kuvataiteilijan Eva Gorbovskin silkkimaalauksia. Lisätietoja taitelijasta sivuilla 25 ja 31.

# Vuosi **2010** lyhyesti

**KÄSITELTÄVIEN ASIOIDEN** määrä jatkoi vauhdikasta kasvuaan. Vireille tuli yli 50 000 uutta asiaa.

**SUURINTA KASVU** oli maahanmuuttoyksikön toimintakentässä oleskelulupien määrän kasvaessa voimakkaasti.

**SUOMESSA ASUI** vakinaisesti 167 000 ulkomaalaista. Kasvuvauhti on noin 12 000–15 000 henkilöä vuodessa.

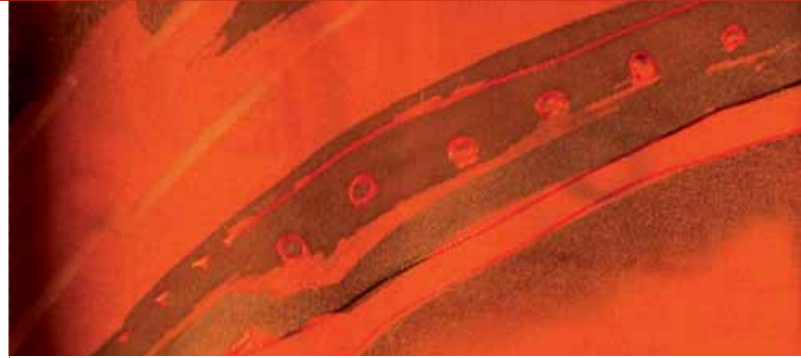
**VUODEN TÄRKEIN** tapahtuma oli ulkomaalaisasioiden asiankäsittelyjärjestelmän UMAN ensimmäisen vaiheen onnistunut käyttöönotto.

**UMA** on Maahanmuuttoviraston kaikkien aikojen mittavin hanke. Se tavoittaa päivittäin yli 3 000 käyttäjää 95 eri maassa.

**PROSESSIJOHTAMISELLA** virasto lähti hakemaan uusia vastauksia valtionhallinnon tuottavuusohjelmaan. Kehitystyö aloitettiin kansalaisuusyksiköstä.

**TURVAPAIKANHAKIJOIDEN** vastaanoton ohjaus siirtyi Maahanmuuttovirastoon. Siirron tavoitteena on vakiinnuttaa ja tehostaa prosessia.

**TURVAPAIKANHAKIJOIDEN MÄÄRÄ** pieneni edellisvuoden noin 6 000 hakijan huippulukemasta noin 4 000 hakijaan.



**OLESKELULUPAA HAKI** Suomesta yli 24 500 henkilöä eli yli 17 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna.

**PERHEENYHDISTÄMISHAKEMUKSIA** tuli enemmän kuin koskaan. Somaliaalaisten perhesideperusteisten hakemusten määrä kasvoi 55 prosenttia.

**OPISKELIJOIDEN OLESKELULUPAHAKEMUKSET** lisääntyivät 16 prosenttia. Virastoon tuli vuoden aikana lähes 5 500 opiskelijahakemusta.

**KANSALAIKUUTTA HAETTIIN** vilkkaammin kuin edellisvuonna. Vireille tuli noin 3 500 asiaa. Lähes yhtä monta saatiin käsiteltyä.

**KANSAINVÄLINEN YHTEISTYÖ** oli jälleen vilkasta niin pohjoismaisella kuin EU-tasolla. Erilaisten tilastojen kysyntä jatkoi kasvuaan.

**MAAHANMUUTTOVIRASTO JUHLI** 15-vuotista taivaltaan. Juhlan kunniaksi julkaistiin historiikki *Mansikkamaan vartijat*.



# Kehittyvä virasto **vastaa kasvuun**



**MAAHANMUUTTOVIRASTON** käsiteltäviksi tulevien asioiden määrä kasvaa vauhdilla: vuodesta 2005 määrä on kasvanut 30 prosentilla. Pelkästään vuonna 2010 vireille tuli yli 50 000 uutta asiaa. Suurin kasvu tapahtuu maahanmuuttoyksikön toimintakentässä oleskelulupien määrän kasvaessa voimakkaasti.

Koska vanhoilla toimintatavoilla, järjestelmillä ja teknisillä työvälineillä emme pysty vastaamaan asiamäärien kasvuun ja toimintaympäristön nopeaan muutokseen, olemme läheneet kehittämään toimintaamme monin tavoin. Vuoden 2010 tärkein tapahtuma oli ulkomaalaisasioiden sähköisen asiankäsittelyjärjestelmän

UMAn käyttöönotto marraskuussa monien mutkien ja lähes puolentoista vuoden viivästyksen jälkeen. Järjestelmä on työkalu myös poliisin ja Suomen ulkomaan edustustojen käyttöön.

Maahanmuuttoviraston organisaation toimintaa on muutettu kehittämällä prosessijohtamismallia. Ensimmäisenä työ on aloitettu kansalaisuusyksikössä. Työ on kesken, mutta jo nyt voidaan tulosten perusteella sanoa, että toimintaprosessin tarkastelu on ainoa tapa kehittää toimintaa ja hakea uutta tehoa. Tässäkin työssä UMA on erinomainen työkalu.

Prosessien ohella olemme kehittäneet viraston johtamista. Toteutimme vuoden 2010 aikana koko johdolle suunnatun johtamisarvioinnin, jonka pohjalta määrittelimme kullekin johtajalle henkilökohtaiset kehittymistavoitteet. Lisäksi sähköistä asiointia ja uusia palvelumuotoja jatkuvasti edistämällä panostamme siihen, että asioimistarve virastossa vähenee. Tämä on tarpeen, sillä jo nyt asiakasmäärämme on niin suuri, etteivät perinteiset asiakaspalvelukeinot enää riitä.

Johtamista, prosesseja ja työkaluja kehittämällä pystymme osittain vastaamaan haasteisiin. Nykyisellä kasvuvauhdilla nämä toimenpiteet eivät kuitenkaan riitä. Tarvitaan muutoksia myös lainsäädäntöön.

Vuoden 2010 aikana eduskunta teki varsin merkittäviä lainsäädäntöön liittyviä päätöksiä erityisesti turvapaikkamenettelyä, perheen yhdistämistä ja EU-kansalaisten turvapaikkahakumenettelyä koskien. Säännöksiä tarkennettiin ja osin

## VISIO

Maahanmuutosta  
kansalaisuuteen  
– huippuluokan  
palveluja muuttuvassa  
maailmassa  
yhteiskunnan ja  
yksilön parhaaksi.

## TOIMINTA- AJATUS

Maahanmuuttovirasto on maahanmuutto-, turvapaikka-, pakolaisuus- ja kansalaisuusasioissa asiantuntija- ja päätöksenteko-organisaatio, joka toteuttaa Suomen maahanmuuttopolitiikkaa. Viraston toiminta tukee muiden maahanmuuton hallinnonalalla toimivien viranomaisten toimintaa. Virasto tuottaa tietopalveluja poliittisen päätöksenteon tueksi sekä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä varten.

## ARVOT

Avoimuus

Osaaminen

Oikeudenmukaisuus

myös kiristettiin. Näillä muutoksilla saatiin osaltaan aikaan se, että turvapaikan hakijoiden määrä väheni noin 30 prosenttia.

Valtion tuottavuusohjelma tuo maahanmuuton hallitulle kasvulle omat haasteensa. Kiristyvistä resursseista huolimatta ja kehittämistoimien ansiosta olemme tähän asti pystyneet tehostamaan käsittelyä. Teimme viime vuonna noin 52 000 päätöstä eli hieman enemmän kuin uusia asioita tuli vireille. Jos ja kun kasvu jatkuu nykytahdilla ja tuottavuusohjelmaa jatketaan, olemme parin vuoden sisällä yhä haasteellisemmassa tilanteessa.

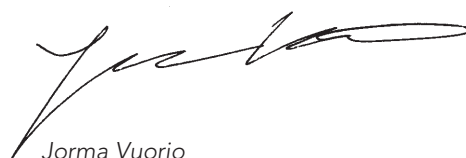
Maahanmuutto Suomeen lisääntyy väistämättä muun muassa työperusteisen muuton ja perheen yhdistämisten lisääntyessä. Vaikka eurooppalaisittain vakinaisesti Suomessa asuvien ulkomaalaisten määrä on varsin pieni, se kasvaa nopeasti. Vuonna 1999 Suomessa asui vaki-

naisesti 88 000 ulkomaalaista, mutta vuonna 2010 jo 167 000. Kun kasvuvauhti on noin 12 000–15 000 henkilöä vuodessa, on selvää, että törmäämme samoihin ongelmiin kuin muualla Euroopassa.

Tuottavuusohjelman jatkues-  
sa kehitystä on pystyttävä tarkastelemaan myös resurssien näkökulmasta. Jos maahanmuutto halutaan pitää hallittuna, tarvitsemme jossakin vaiheessa lisää resursseja. Samaan aikaan, kun varmistamme työvoiman sujuvan maahanmuuton ja kansainvälisen suojelun velvoitteet tur-

vapaikkamenettelyssä, meidän on pystyttävä torjumaan laitonta maahantuloa ja maahantulosäännösten kiertämistä.

Nyt on oikea hetki varautua tulevaan kehitykseen hallitun maahanmuuton varmistamiseksi. ♦

  
Jorma Vuorio  
ylijohtaja

# Turvapaikanhakijoiden vastaanotto vakiintui

**Turvapaikanhakijoiden** vastaanoton ohjaus siirtyi vuoden 2010 alusta sisäasiainministeriöstä Maahanmuuttovirastoon. Uusi yksikkö kohtasi ison työmaan, mutta pääsi myös poimimaan työn tuottamia hedelmiä.

**TEHTÄVIEN SIIRRON** tavoitteena on kehittää sekä turvapaikkamenettelyä että turvapaikanhakijoiden vastaanottotoimintaa. Käytännön ohjauksen ja suunnittelun lisäksi Maahanmuuttovirasto vastaa muiden kuin valtion vastaanottokeskusten perustamisesta, lakkauttamisesta ja toimipaikoista sopimisesta, sisäasiainministeriön valtuutuksella.

Maahanmuuttoviraston turvapaikkayksikkö ja vastaanottoyksikkö toimivat tiiviissä yhteistyössä. Se, mitä tapahtuu turvapaikanhakijoiden määrissä, vaikuttaa suoraan vastaanottotoimintaan. Vuosi 2010 tarjosi turvapaikanhakijoiden määrän hie-man pienenytessä mahdollisuuden vastaanottotoiminnan kehittämiseen ja vakiinnuttamiseen uudella mallilla.

## Uusia ennätyksiä syntyi

Vuoden 2009 aikana ennätyslukemiin, lähes 6 000 hakijaan, kasvanut turvapaikanhakijoiden määrä heijasteli koko vuoden 2010 toimintaan. Voimakkaan kasvun ja koko Maahanmuuttoviraston resurssit haastaneen kehityksen takia virastoon saatiin valtion lisäbudjetin avulla palkattua ennätysmäärä uusia virkamiehiä.

”Vuosi 2010 aloitettiin turvapaikkayksikössä yli 130 virkamiehellä. Tavoitteenamme oli saada ruuhkaa purettua ja päätöksenteko hallintaan. Teimme päätöksiä enemmän

kuin koskaan, yli 5 800 hakijalle, joten onnistuimme tavoitteessamme”, turvapaikkayksikön johtaja **Esko Repo** kertoo.

Koska tulevasta kehityksestä ja määrärahoista ei ollut tietoa, määräraaikaisia työntekijöitä alkoi Revon mukaan epävarmassa tilanteessa lähteä jonkin verran pois. ”Syyskuussa saimme tiedon turvapaikkapäätöksentekoon varatuista määrärahoista, minkä ansiosta pystyimme jälleen käynnistämään määräraikaisten rekrytointin. Määrä kuitenkin putosi yli 130 henkilöstä alle sataan. Tilanne oli haastava ja se vaikutti koko yksikön toimintaan.”

Samaan aikaan ruuhkan purku alkoi helpottua, koska turvapaikanhakijoiden määrä väheni edellisvuodesta. Hakijamäärä ylitti niukasti 4 000 hakemuksen määrän.

Sytä hakijoiden määrän muutokseen on Revon mukaan vaikea arvioida. Määriin vaikuttavat muun muassa turvapaikanhakijoiden lähtömaiden tilanteet sekä kriisi- ja turvallisuustilanteiden kehittyminen kuin myös päätöskäytännöt Suomessa ja muissa EU-maissa sekä niihin tulevat muutokset. Myös se, että maassa on jo tietty vahva etninen ryhmä, vetää puoleensa.

## Muutokset voivat yllättää

Hakijavaltioiden Top10-listalla ei tapahtunut merkittäviä muutok-

sia. Kärjessä olivat edelleen Irak ja Somalia. Molemmissa ryhmissä määrät kuitenkin putosivat yli tuhannesta hakijasta noin 600 hakijaan. Ehkä yllättävintä kehitystä on tapahtunut parin viime vuoden aikana venäläisten, lähinnä Pohjois-Kaukasuksen alueelta tulevien hakijoiden määrän kasvussa. ”Kärkimaat vaihtelevat valtiokohtaisesti jopa pohjoismaisella tasolla. Tietyt seikat vetävät hakijoita Norjaan, tietyt Ruotsiin tai Suomeen”, Repo toteaa.

Vuoden 2011 alussa näytti siltä, että hakijoiden tahti on edelleen hiljentymässä. Alkuvuoden lukujen perusteella vuoden aikana jäätäisiin alle 3 000 hakijaan. ”Tilanteet kuitenkin muuttuvat niin arvaamattomasti, ettei lyhyellä aikavälillä kannata tehdä liian nopeita johtopäätöksiä”, Repo muistuttaa.

Esimerkkiä yllätyksistä voi hakea Ruotsista, jossa odotettiin vuodelle 2010 noin 23 000 turvapaikanhakijaa. Määrä kasvoikin 31 000 hakijaan, kun syksyllä maahan alkoi tulla Serbian romaneja jopa 1 300 henkilön viikkotahdilla. ”Seurasimme tilannetta tarkasti, mutta kehitys ei alkanut vaikuttaa meillä. Myös Norjassa turvapaikanhakijoiden määrä laski vuodessa 17 000 hakijasta noin 10 000 hakijaan.”

## Vastauksia ja varautumista

Repo ei pidä mahdolltomana sitä, että Suomessakin voitaisiin kokea Ruotsin kaltainen yllätys, vaikkakin pienemmässä mittakaavassa. ”Jos meillä oli yhtenä vuotena 6 000 hakijaa, miksei meillä voisi toisena vuonna olla 12 000 hakijaa.” Ennustamattomuus haastaa viranomaiset: Miten











Turvapaikkayksikkö pyrkii joustavasti siirtämään resursseja talon sisällä sinne, missä niitä eniten tarvitaan. "Tätä olemme harjoitelleet ja jatkamme edelleen. Ideaalitilanteessa virastossa olisi moniosaajia, joiden osaamista voitaisiin hyödyntää eri yksiköissä tarpeiden mukaan", Esko Repo ja Jorma Kuuluvainen pohtivat.

pystyä vastaamaan muuttuviin tarpeisiin nopeasti ja joustavasti?

Maahanmuuttovirasto kehitti turvapaikkahakemusten käsittelyä monin tavoin yhteistyössä poliisin ja vastaanottokeskusten kanssa. Tästä ja lainsäädännön muutoksista johtuen EU-kansalaisten turvapaikkahakemukset, joille ei ole käytännössä perusteita, saatiin tyrehdytettyä.

"Perustimme poliisin ja Helsingin vastaanottokeskuksen kanssa epävirallisen työryhmän, jossa asiaa pohdittiin. Keväällä pääsimme siihen, että poliisi hoiti turvapaikkatutkimta-osuuden nopeasti niin sanotulla yhden kosketuksen periaatteella, jonka jälkeen saimme asiakirjat ja pystyimme parhaassa tapauksessa tekemään päätöksen jo samana päivänä."

Tehdyt kehitystoimenpiteet alkoivat selvästi purra. "Vuonna 2009

alkanut bulgariaalaisten rynnistys Suomeen jatkui kesään 2010 asti. Kesäkuun loppuun mennessä bulgariaalaisia tuli maahan yli 450, mutta koko vuoden saldo jäi lopulta 485 tulijaan", Repo kuvaa.

Viraston sisällä toimintaa kehitettiin uudistamalla turvapaikkayksikön johtoryhmän työskentelyä entistä sujuvammaksi ja laadukkaammaksi. Niin ikään yksikön oikeus- ja tukipalveluiden tulosalueen tehtäväkenttää laajennettiin päätöksenteon yhtenäisyyden ja laadun seurannan vahvistamiseksi. Myös poliisi uudisti organisaatiotaan nimittämällä poliisihallitukseen omat vastuhenkilönsä ulkomaalaisasioihin ja turvapaikkatutkimintaan.

"Koko prosessia helpotti se, että uusi vastaanottoyksikkö aloitti toimintansa Maahanmuuttovirastossa vuoden alusta", Repo korostaa.

## Odotukset ovat korkealla

"Turvapaikka- ja vastaanottotoiminnan käytännön ohjauksen keskittäminen Maahanmuuttovirastoon toi meille aivan uudenlaisia tehtäviä. Aiemmin vastaanotto oli järjestetty siten, että TE-keskukset eli nykyiset ELY-keskukset vastasivat toiminnan ohjauksesta omilla alueillaan", vastaanottoyksikön toiminnasta vastaava johtaja **Jorma Kuuluvainen** kertoo.

Ohjattava kokonaisuus osoittautui varsin mittavaksi jo siksi, että vastaanottokeskuksia ylläpitävät niin valtio, kunnat kuin järjestöt. "Tavoitteena on ollut luoda yhteiset pelisäännöt sekä yhdenmukaistaa ohjausta siten, että toiminnot saadaan eri vastaanottokeskuksissa laadullisesti yhteismitallisiksi, kustannustehokkaasti."



Odotukset ovat Kuuluvaisen mukaan olleet kentällä korkealla. "Kehitysprosessi jatkuu edelleen, sillä useiden erilaisten toimintakulttuurien nivominen yhteen vie aikansa. Varsin hyvin olemme kuitenkin pystyneet odotuksiin jo vastaamaan."

Tiukkaa on tehnyt lähinnä resursien näkökulmasta. Uudistuksen yhteydessä oli tarkoitus, että sekä sisäasiainministeriöstä että TE-keskuksista siirtyy kaksi virkaa Maahanmuuttovirastoon. "Toistaiseksi tämä on toteutunut vain ministeriön kohdalla", Kuuluvainen toteaa.

### Työ tuottaa tulosta

Kun sopimukset vastaanottokeskuksia ylläpitävien toimijoiden kanssa uusittiin, mukaan saatiin leivottua uutta toimintavalmiutta. "Varautumispykälän ansiosta voimme toimia äkillisissä muutos- ja kriisitilanteis-

sa joustavasti lisäämällä vastaanottopaikkoja nopeastikin noin 3 000 paikan puskurin ansiosta. Meillä on nyt pelivaraa, jos määrät yllättäen muuttuvat."

Koska uusien turvapaikanhakijoiden määrät pienenevät vuonna 2010 vuoden 2009 lukuihin verrattuna, uudella yksiköllä oli mahdollisuus ottaa koko vastaanotto tarkasteluun ja miettiä, miten se tehtäisiin entistä tehokkaammin ja joustavammin siten, että kaikkien eri viranomaisten resurssit kohtaavat parhaalla mahdollisella tavalla.

Myönteisen oleskeluluvan saaneiden hakijoiden siirtymistä vastaanottokeskuksista kuntiin ja uuden elämän alkuun tehostettiin asukkaiden omaehtoista muuttamista tukemalla. "Yhteistyötä on vuoden aikana hiottu ja se on kehittynyt. Malli on tullut jäädäkseen,

vaikka sitä on paljon kritisoitukin", Kuuluvainen sanoo.

"Työ tuottaa tulosta. Vuonna 2010 vastaanottokeskuksista muutti yli 1 500 ihmistä omaehtoisesti kuntiin, kun virallisen systeemin kautta, jossa ELY-keskus hakee kuntapaikan sopimuskuntien joukosta, kuntiin siirtyi reilut 500 oleskeluluvan saanutta."

Vuonna 2009 vastaanottokeskuksissa asui keskimäärin yli 600 oleskeluluvan saanutta, mutta vuoden 2010 loppuun mennessä määrä putosi noin 300 henkilöön. Myös odotusajaksi on lyhentynyt.

"Henkilöt, jotka ovat oleskeluluvan saatuaan valmiita omaehtoisesti lähtemään vastaanottokeskuksesta uuteen elämään, ovat keskimäärin paremmin varustettuja kotoutumaan yhteiskuntaan. Mitä nopeammin pääsee kuntaan, sitä nopeammin pääsee oman elämän alkuun." ♦



# Tehoa ja työhyvinvointia prosesseista

**Maahanmuuttovirasto** hakee prosessi-johtamisella uusia keinoja palvelun laadun ja työhyvinvoinnin parantamiseen asiamäärien voimakkaan kasvun keskellä. Ensimmäisenä kehitystyöhön lähti kansalaisuusyksikkö.

**MAAHANMUUTTOVIRASTOSSA** eletään samojen tiukkojen tulos- ja tuottavuustavoitteiden kanssa kuin muissakin valtionhallinnon organisaatioissa. Monista muista virastoista poikkeavasti töitä tehdään hyvinkin lyhyellä aikavälillä vaihtelevien asiamäärien keskellä. Kun perinteiseen uusrekrytointiin ei enää voida turvata, Maahanmuuttovirastossa on lähdetty etsimään uusia keinoja työjonojen purkuun. Tavoitteena on lisätä paitsi tehokkuutta ja hakemusten käsittelyn nopeutta myös henkilöstön motivaatiota ja sitoutumista.

”Prosessijohtamisella etsitään parasta tapaa toteuttaa viraston strategiaa ja edetä kohti visiota. Tärkeää on pohtia yhdessä, millä tavoin kannattaa organisoitua ja toimia, jotta palvelisimme parhaiten asiakkaitamme – esimerkiksi miten kansalaisuushakemuksia voitaisiin käsitellä kokonaisuutena ja asiakastarpeita paremmin huomioiden”, henkilöstön kehittämispäällikkö **Minna Kantola** sanoo.

”Lähdimme prosessijohtamiseen huhtikuun alusta 2010. Yksikön tehtäväkokonaisuus jaettiin kolmeen prosessikokonaisuuteen, joita kolme tulosalueen johtajaa pyörittä kerrallaan kolmen kuukauden jaksoissa. Näin saimme pilottivuoden aikana käytyä läpi yhden kokonaisen kier-

roksen”, kansalaisuusyksikön johtaja **Tiina Suominen** kertoo.

”Kyseessä oli iso uudistus, osittain hyppy tuntemattomaankin. Näin suuri muutos ei tapahdu hetkessä eikä ilman haasteita. Vaikka olemme vielä harjoitteluvaiheessa, hyviä kokemuksia on jo saatu. Se, että toimintaa arvioidaan koko ajan ja samanaikaisesti työn tekemisen kanssa eikä pelkästään jälkikäteen, on hyvä asia.”

## Kaikki mukaan

Kansalaisuusyksikön kokemuksista on Kantolan mukaan opittu paljon. ”Viraston kehittämisessä henkilöstö kannattaa ottaa vielä vahvemmin mukaan hankkeen varhaisimpiin valmisteluvaiheisiin. Moniäänisyyttä rohkaiseva johtaminen maksaa itsensä takaisin innostuneena henkilöstönä”, Kantola sanoo.

”Se, mikä minua uudessa toimintatavassa kiehtoo, on juuri jokaisen työntekijän uudenlainen vastuu yhteisen työn kehittämisessä. Uskon vahvasti siihen, että kaikkien sitoutuminen on entistä vahvempaa, kun muutospäätökset valmistellaan aidosti yhdessä. Kun jokainen ymmärtää oman työnsä osana kokonaisuutta, työ koetaan entistä mielekkäämmäksi, mikä motivoi uudella tavalla ja luo ehkä tilaa myös innovatiivisuudelle.”

Suominen on samaa mieltä. ”Prosesseja kehittäessämme olemme istuneet saman pöydän ääreen, jossa jokainen on voinut tuoda esiin oman näkemyksensä esimerkiksi kansalaisuushakemusten käsittelyyn liittyen. Se, että ihmiset saavat äänensä kuuluviin ja pääsevät osallistumaan, on osoittautunut hyväksi.

Yksikön kehitystyö liittyy vahvasti henkilöstön kehittämisen punaiseen lankaan koko virastossa. Yhteiseen ymmärtämiseen tähtäävää keskustelua on tuettu voimakkaasti ja sovittujen asioiden seuranta kytketty yksiköiden tulosneuvotteluihin. ”Jo nyt näemme, että mielenterveyteen liittyvät sairauspoissaolot ovat vähentyneet. Uskomme, että tähän vaikuttaa osaltaan keskustelukuluttuuriin panostaminen”, Kantola toteaa.

Prosessijohtamisen lisäksi viraston esimiesvalmennuksen teemaksi on valittu valmentava johtaminen. ”Tärkeää on ihmisten innostava ja arvostava kohtaaminen arjessa. Dialogia tarvitaan käsikirjojen ja automatisoinnin lomaan paljon, sillä se muuntaa usein melko mekaaniseksi jäävän prosessijohtamisen inhimilliseksi vuorovaikutukseksi.”

## UMAn kanssa käsi kädessä

Prosessijohtamisen rinnalla kansalaisuusyksikössä on osallistuttu ulkomaalaisasioiden sähköisen asiakäsittelyjärjestelmän UMAN kehittämiseen. ”Koska tiesimme, että pitkään työn alla ollut UMA muuttaa toimintaamme sekä työn tekemisen tapoja ja työn kuvia, prosessijohtaminen vaikutti maanläheiseltä ja järkevältä tavalta tehostaa toimintaa tältäkin kantilta”, Suominen sanoo.

Maahanmuuttoviraston asiakkaille prosessijohtaminen, yhdessä UMAN käyttöönoton kanssa, näkyy entistä parempana palveluna. Jonot ja käsittelyajat lyhenevät sekä asiointitarve virastossa vähenee.

Pilottina toimineen kansalaisuusyksikön mallia seuraten prosessijohtamista kehitetään jatkossa myös muissa Maahanmuuttoviraston yksiköissä. "Sanotaan, että prosessijohtamisen juurruttaminen organisaatioon vie kolmisen vuotta. Vaikka kokemusta on vielä suhteellisen vähän ja kehitettävää riittää, olemme hyvällä tiellä. Kun prosessijohtaminen laajenee muihinkin yksiköihin, yhteinen käytäntö ja keskustelukulttuuri laajenevat", Suominen sanoo.

### Uusia urapolkuja

"Prosessijohtamisen avulla saadaan jatkossa uutta potkua myös osaamisen johtamiseen", Kantola näkee.

Kun kehittämistyötä tehdään prosessien sisällä jatkuvasti, enää ei tarvita raskaita ja hitaita osaamiskartoituksia. Maahanmuuttovirastossa johto on aloittanut uudenlaisen tulevaisuuspainotteisen osaamishankkeen määrittelemällä viraston osaamisvision, joka suuntaa jatkossa sekä henkilöstön hankintaa että kehittämistä.

Virasto on asettanut tavoitteeseen henkilöstön laaja-alaisen osaamisen. "Olemme pohtineet, miten saada resurssien käyttö joustavamaksi eli ihmiset liikkumaan juuri

niihin prosesseihin, joissa asiamäärät äkillisesti kasvavat. Prosessityön edetessä voimme rakentaa uudella tavalla liikkumisväyliä eri yksiköiden välille. Voimme tunnistaa yhteiset osaamiset ja tietyt erityisosaamiset, joita sisäisillä koulutusohjelmilla kehitetään", Kantola sanoo.

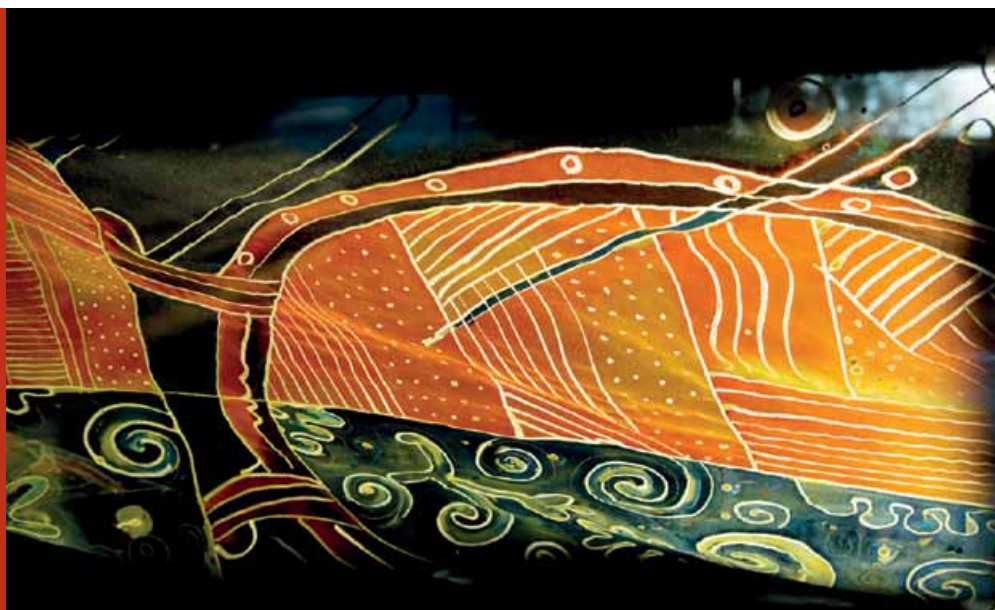
"Kun prosessijohtaminen toimii ihanteellisesti, ihmisten työnkuvat monipuolistuvat, heillä on liikkumavaraa prosessista toiseen ja mahdollisuus tutustua organisaation tehtäviin kokonaisuutena. Pyrimme kannustamaan liikkumista myös valtionhallinnon sisällä ja kansainvälisesti. Uskon, että tästä hyötyy koko valtiokonserni työnantajana." ♦

## Opintoja työn ohessa

Maahanmuuttoviraston osaamista kartutetaan henkilökunnan opinoin. Yhdeksän maahanmuuttovirastolaista suoritti vuoden 2010 aikana oppisopimuksena erikoisammattitutkintoa (EAT), jonka painopisteenä oli asiantuntijuuden kehittäminen.

Koulutuksen lähtökohtana olivat organisaation kehittämistarpeet. Jokainen kurssilainen toteutti omaan työhön liittyvän, ajankohtaisen ja tarpeellisen kehittämistehtävän, jota edistettiin ja raportoitin runsaan vuoden ajan. Lähipäivien aikana osaamista vahvistettiin asiantuntijuuden eri puolilta kuten strategisesta suunnittelusta, johtamisesta, viestinnästä, talousasioista ja markkinoinnista. Kotitehtävillä syvennettiin omaa ajattelua lähipäivien aiheisiin liittyen.

"Opiskelijoilla oli lupa käyttää työaikaansa opiskeluun kuuluvan



kehittämistehtävän eteenpäinviemiseen. Myös lähipäivinä toteutetut teoriajaksot suoritettiin työajalla. Työn ja opiskelun joustava yhdistämissä mahdollisuus koettiin työnantajan merkittävänä kädenojenuksena osaamisen kehittämiseen", EAT:tä suorittava verkkotiedottaja **Pirjo Hammarberg** sanoo.

Asiantuntijuus nähdään Maahanmuuttovirastossa kannustettavana

urapolkuna siinä missä esimies- tai johtotehtävätkin. Virastossa uskotaan, että terävöitetty asiantuntijuusosaaminen auttaa reagoimaan organisaation muutoksiin entistä analyyttisemmin ja ammattitaitoisemmin.

Koulutuksen järjesti Verutum, ja se toteutettiin yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa. ♦



# UMAsta tuli totta

**Maahanmuuttoasioiden** sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA siirtää paperipinot historiaan. Ensimmäisen vaiheen onnistunut käyttöönotto saa nyt jatkoa sähköisen asioinnin myötä.



**“OTIMME** UMA-järjestelmän ensimmäisen vaiheen käyttöön marraskuussa 2010, minkä jälkeen se on ollut tuotantokäytössä häiriöttä koko ajan”, UMA-hankkeen projektipäällikkö **Jouko Salonen** sanoo.

Toinen vaihe valmistuu vuoden 2011 aikana, jolloin kehitystyön painopisteeksi tulee järjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien täysimittäisempi hyödyntäminen. Käytännössä toinen vaihe tarkoittaa asiakkaiden sähköisten asiointipalvelujen käyttöönottoa ja täysin paperittoman asioiden käsittelyn alkamista.

”Siirrymme tietojärjestelmän yhteiskäyttöön, jonka ansiosta kaikkien maahanmuuttoasioiden kanssa työskentelevien viranomaisten välinen verkostomainen yhteistyö paranee entisestään huomattavasti”, Salonen korostaa.

## **Kaikkien aikojen hanke**

UMAn perimmäisenä tavoitteena on myötävaikuttaa hallitun maahanmuuton edistämiseen. UMA kehittää ja tehostaa maahanmuuttoprosessia koko käsittelyketjussa hakemusten vastaanotosta päätöksentekoon, täytäntöönpanon ja muutoksenhakuun.

Vuodesta 2004 työn alla ollut järjestelmä on Maahanmuuttoviraston kaikkien aikojen mittavin hanke. Kehitystyöhön on osallistunut suuri joukko henkilöstöä joko päätoimisesti, omalla erityisasiantuntemuksellaan tai työajastaan merkittävän osan siihen käyttäen. Yhteistyössä ovat olleet mukana myös poliisi, Rajavartiolaitos ja ulkoasiainministeriö. Hanke on vaatinut mittavan koulutus- ja testauskierroksen, joka saatiin päätökseen keväällä 2010.

Kehitystyöhön käytetyt vuodet ovat tuoneet mukanaan myönteisen asennemuutoksen. Jos alussa järjestelmän kehittämisessä nähtiin paljon uhkia, vähitellen muutos alettiin nähdä mahdollisuutena. "Vuotta 2010 leimasi suoranainen odotus siitä, että järjestelmä saadaan käyttöön", Salonen kuva.

### Miljoonia asiakirjoja

Tietohallintojohtaja **Vesa Hagström** sanoo, että järjestelmän onnistunutta käyttöönottoa voidaan pitää huikeana suorituksena. "Asiakaskohtaisen ja teknisesti hyvin monimutkaisen järjestelmän virittäminen toimivaksi kokonaisuudeksi on iso ponnistus. Näin laaja maahanmuuttoasioiden sähköinen käsittely on harvinaista. Se ei onnistu sormia napsauttamalla."

Järjestelmän käyttöönoton hidastumiseen ovat vaikuttaneet muun muassa maahanmuuton toimintaympäristön nopeat muutokset. Muutokset ovat tuoneet tullessaan uusia haasteita ja kokonaan uusia järjestelmään liitettäviä lisäosia."

Oman haasteensa järjestelmälle tuo Hagströmin mukaan myös se, että maahanmuuttoasioiden käsitteilyyn osallistuu Suomessa poikkeuksellisesti niin moni viranomais. "Koska vastaavaa kokonaisuutta ei kollegavirastoistamme löydy, suomalainen järjestelmä on herättänyt kiinnostusta myös maailmalla."

Järjestelmän mittakaavasta kertoo muun muassa se, että UMA tavoittaa päivittäin yli 3 000 käyttäjää 95 eri maassa. Ympäri vuorokauden ja viikon jokaisena päivänä käytössä olevaan järjestelmään kohdistuu vuodessa yli kymmenen miljoonaa kyselyä eri viranomaisten taholta. Järjestelmässä käsitellään noin 100 000 asiaa vuodessa sekä tuotetaan miljoonia sähköisiä asiakirjoja.

### Sähköinen maailma toimii

Paperittomaan asioiden käsitteilyyn siirtymiseen totuttelu vie aikaa-

sa. Työn tekemisen tavat muuttuvat, kun paperipinoja ei enää siirrelläkään kansiota toiseen tai pöydältä toiselle.

"Olemme pitkään puhuneet siitä, että järjestelmän sähköistäminen tuo tullessaan toimintakulttuurin muutoksen. Nyt se testataan käytännössä. Meidän pitää luottaa siihen, että homma toimii sähköisessä maailmassa. Toisaalta käytännössä on nähtävä, että uusi toimintamalli on aiempaa tehokkaampi ja tuloksia syntyä", Hagström sanoo.

UMA tukee Hagströmin mukaan hyvin myös prosessijohtamisen mallia, jota Maahanmuuttovirastossa ryhdyt-

tojärjestelmän sekä majoituksen tilastoinnin yhdistäminen on ensi kertaa mahdollista. Se, että pystymme tarkastelemaan asiakkuutta turvapaikanhakijoiden kohdalla yhtenä kokonaisuutena, on merkittävä asia", projektipäällikkö **Visa Knappe** kertoo.

"Pyrimme kehittämään vastaanottokeskusten palveluja koko ajan siten, että ne olisivat asiakkaan näkökulmasta samanlaisia riippumatta siitä, missä keskuksessa hän on. Tietojärjestelmät tukevat osaltaan vastaanottokeskusten toiminnan kehittämistä ohjaavaa laatutyötä."

Lähitulevaisuuteen kuuluu myös biometriseen oleskelulupakorttiin



tiin pilotoimaan vuoden 2010 aikana kansalaisuusyksikössä. "UMA on hyvin prosessimainen lähestymistapa asioiden käsittelyyn. Järjestelmä ja prosessijohtamisen malli kulkevat käsi kädessä toisiaan tukien."

### Uusia palveluja mukaan

UMAn toisen vaiheen aikana järjestelmään liitetään uutena asiana vastaanottokeskusten asiakastietojärjestelmä. "Saimme järjestelmän valmiiksi vuonna 2010. Kun asiakastietorekisteri kytkeytyy osaksi UMAa, koko turvapaikkaprosessin, vastaan-

siirtyminen, josta hallitus antoi eduskunnalle esityksen vuonna 2010. Biometristen tunnisteiden, kuten sormenjälkien ja kasvokuvan, liittämällä oleskelulupa pyritään estämään väärinkäytöksiä luomalla entistä luotettavampi yhteys oleskeluluvan haltijan ja itse oleskeluluvan välillä.

"Osana UMA-hanketta olemme valmistautuneet uudistukseen siten, että voimme ottaa käyttöön uuden sirullisen oleskelulupakortin tarvittavine järjestelmineen vuoden 2011 aikana", Knappe sanoo. ♦



# Maahanmuutto **murroksessa**

**Vuonna 2010** Suomesta haki oleskelulupaa lähes 25 000 henkilöä. Määrä kasvoi yli 17 prosenttia edellisestä vuodesta. Suurinta kasvu oli somalialaisten perheen yhdistämishakemuksissa, joissa tehtiin kaikkien aikojen ennätys.

**MAAHANMUUTTOYKSIKÖN** johtaja **Heikki Taskinen** ja tulosalueen johtaja **Anna Hyppönen** kertovat, että oleskelulupahakemusten määrä kasvoi vuoden 2010 aikana kaikissa asiaryhmissä.

Perhesiteen perusteella haettavien oleskelulupahakemusten määrä lisääntyi yli 55 prosentilla. Perhesideperusteisten hakemusten määrä oli 43, opiskeluperusteisten 24 ja työperusteisten 18 prosenttia kaikista hakemuksista.

## **Somalialaisten määrä kasvussa**

Merkittävin ilmiö vuoden 2010 hakemuksissa oli somalialaisten perheen yhdistämishakemusten määrän suuri kasvu, joka ruuhkautti hakemusten käsittelyn. Joulukuussa vireillä oli noin 5 600 hakemusta.

”Syynä ruuhkaan on paitsi hakemummäärän nopea kasvu, myös se, että somalialaisia haastatellaan henkilökohtaisesti, koska heidän kotimaastaan ei ole saatavissa perhesi-





teen todentavia asiakirjoja. Suuri osa hakijoista on luku- ja kirjoitustaidottomia, jolloin kirjallisen materiaalin esittäminen on mahdotonta”, Taskinen toteaa.

”Perhesidehaastattelut kestävät useamman tunnin, johon vaikuttavat osaltaan myös somalialaisten isot perhekokonaisuudet. Suurimmat perheet ovat yli 20-henkisiä, mutta keskimääräinen perhekokoon on noin viisi henkilöä”, Hyppönen lisää.

Perheisiin liittyy paljon kasvattilapsiksi ilmoitettuja henkilöitä, joiden selvittäminen on niin ikään vaikeaa ja aikaa vievää. ”Somaliasta pyritään pois keinolla millä hyvänsä maassa yhä jatkuvan epävakaa tilanteen takia, ja tämä on yksi keino. Niihin maihin pyritään, joissa on jo somaliyhteisöä ja lainsäädäntö sallii”, Taskinen sanoo. ”Kyse on paitisi oikeiden perheiden yhdistämisestä, myös laittoman maahanmuuton torjunnasta.”

Vuonna 2010 somalialaiset olivat hakemuskäärissä ensi kertaa ykkösiä lokakuuhun asti, joskin kokonaisvuositilastojen perusteella venäläiset olivat edelleen ja perinteisesti suurin ryhmä. Hakijamäärien ennus-

te näyttää edelleen kasvua Somalian vaikean tilanteen takia. Muutoksia määriin voivat jatkossa tuoda ulkomaalaislainsäädäntöön tulevat muutokset sekä biometriikan käyttöönotto syksyllä 2011.

”Tähän asti perheen kokoaja on voinut laittaa perheen yhdistämishakemuksen vireille Suomessa ilman, että hän edes tietää, missä perheenjäsenet ovat. Lakiuudistuksen myötä tämä oikeus poistuu eli hakijan on jatkossa laitettava hakemus vireille itse. Se, miten muutos vaikuttaa jatkossa määriin, jää nähtäväksi”, Hyppönen toteaa.

### Opiskelijoille lupa nopeasti

Maahanmuuttovirasto käsittelee ja ratkaisee opiskelijan oleskelulupahakemukset kiireellisinä ilman erillistä kiirehtimispyyntöä. Hakemukset ratkaistaan saapumisjärjestyksessä, ja opiskelija saa päätöksen keskimäärin alle kuukaudessa.

Vuonna 2010 Maahanmuuttovirastoon tuli lähes 5 500 opiskelijahakemusta. ”Määrä kasvoi yli 16 prosenttia, mikä merkitsee käytännössä yli 750 henkilöä. Ilmeisesti suomalais-

ten korkeakoulujen kansainvälistymissuunnitelmat ja englanninkieliset ohjelmat alkavat kantaa hedelmää. Suomi on mukana taistelussa hyvistä opiskelijoista”, Hyppönen toteaa.

Eniten hakemuksia tekivät venäläiset ja kiinalaiset. Seuraavaksi eniten hakijoita tuli Nigeriasta, Nepalista, Vietnamista, Yhdysvalloista, Intiasta ja Bangladeshista. Lähes 90 prosenttia kaikista opiskelijoista sai myönteisen päätöksen.

Yleisin syy kielteisiin päätöksiin oli puutteellinen toimeentulo. ”Esille ovat nousseet väärennetyt todistukset toimeentulosta. On ollut syytä epäillä, että riittävän toimeentulon todistamiseen käytetään väärennetyjä tiliotteita ja rahaa kierrätetään tililtä toiselle. Tästä syystä olemme tehostaneet asiakirjojen tarkastusta edelleen”, Taskinen kertoo.

Työperusteisten hakemusten määrä kasvoi vuoden 2009 taantuvavuodesta vuoden 2010 aikana 13 prosentilla. Hakemuksia tuli vireille yhteensä 4 500. Päätöksiä työntekijän oleskelulupahakemuksiin tehtiin yli 3 800, joista lähes 3 000 oli myönteisiä. ♦

## Tehoa simulaatiopelistä

Maahanmuuttoyksikössä tartuttiin työprosessien tehostamiseen simulaatiopelin avulla. Pelissä jäljitellään todellisia työtehtäviä, tapahtumia ja käsittelyprosessia esimerkkitapausten avulla – kameran ja työkavereiden edessä.

Simulaatiopeli on osa ylitarkastaja **Pentti Sorsan** asiantuntijuuden kehittämisohjelma -koulutusta. Itse peli on kehitetty noin 20 vuotta sit-

ten laadun ja tuottavuuden parantamiseksi hallinnossa.

”Ensisijainen tavoite on työntekijän kannalta työstressin vähentäminen prosesseja terävöittämällä sekä oman työpanoksen näkeminen osana kokonaisuutta”, Sorsa kertoo.

Pelin ideana on käydä läpi konkreettisia työtapoja ja -prosesseja yksityiskohtaisesti, jotta niiden takana mahdollisesti pyörivät heikkoudet

ja tehostamiskohteet nousevat esiin. Perinteisesti kehitystyötä tehdään johtotasolla, mutta simulaatiopelissä mukaan pääsee koko tiimi.

Sorsan mukaan simulaatiopeli on osallistavaa suunnittelua, jonka tavoitteena on sitoutuminen muutoksiin. ”Pelaajat laittavat itsensä likoon, mikä vaatii vahvaa luottamusta ja hyvää tiimihenkeä.” ♦

# Suomen kansalaisuus **kiinnostaa**

**Suomen kansalaisuutta** haettiin vilkkaammin kuin edellisvuonna. Noin 20 prosentin kasvusta huolimatta kansalaisuusyksikkö pystyi ratkaisemaan lähes yhtä monta asiaa kuin niitä tuli vireille.

**”PANOSTIMME HAKEMUSTEN** tehokkaaseen seulontaan. Saimme laajennettua ratkaisijakuntaamme uusilla apulaistarkastajilla, jotka keskittyivät hakemuksiin, joista aiemmin puhuttiin selvinä myönteisinä hakemuksia, mutta joista vuoden 2010 aikana aloimme käyttää termiä täsmälliset hakemukset”, kansalaisuusyksikön johtaja **Tiina Suominen** kertoo.

Täsmälliset hakemukset ovat aina myönteisiä. Niihin ei liity laajoja selvitystöitä tai esimerkiksi henkilöllisyysongelmia, koska hakijalla on aina kansallinen passi. Päätökset hakemuksiin voidaan tehdä nopeasti, koska harkinnanvaraisuus on minimissään.

Seulonnan ansiosta hakemusmas- sa pienenee tehokkaasti. Jos täsmälliset hakemukset jäävät jonoon ja vanhenevat, tietoja joudutaan päivittämään ja käsittely venyy. Mitä nopeammin saamme tehtyä päätöksiä, sitä nopeammin saamme otettua uusia hakemuksia käsittelyyn”, Suominen korostaa.

Vuoden 2010 aikana kansalaisuus- yksikössä tuli vireille lähes 3 500 asiaa. Lähes sama määrä asioita saatiin käsiteltyä. ”Tehdyt kehitys- ja tehos- tamisratkaisut näyttävät pureen toi- votulla tavalla.”

Kansalaisuushakemusten Top 10 -listalla ei tapahtunut Suomisen mukaan yllätyksiä. ”Kärjessä ovat edelleen Venäjä ja Somalia. Venä-

läisten määrä väheni 12 prosentilla, kun taas somalien määrä kasvoi 12 prosentilla. Erikoisuutena voidaan pitää sitä, että listalla on edelleen myös EU-valtio Viro.”

Entisten Suomen kansalaisten ja heidän jälkeläistensä viiden vuoden määräaika kansalaisuusilmoitusten tekemiseen päättyi toukokuussa 2008. Kansalaisuuslain siirtymäsäännöksen mukaan henkilö, joka oli menettänyt Suomen kansalaisuuden esimerkiksi saadessaan jonkin toisen maan kansa- laisuuden, pystyi hakemaan sitä takai- sin ilmoitusmenettelyllä ilman, että hänen täytyi muuttaa Suomeen.

Mahdollisuus aiheutti ennätys- mäisen tulvan hakemuksia, koska vireille tuli määräajan päättymiseen

mennessä lähes 22 000 ilmoitus- ta, joista lähes puolet viimeisen vii- den kuukauden aikana. Vuoden 2010 aikana Maahanmuuttovirasto sai tehtyä päätökset lähes kaikkiin ilmoi- tuksiin. Uusia ilmoituksia tuli vireille vajaat 600.

Hengähdystauko on Suomisen mukaan hetkellinen. ”Syksyllä 2011 kansalaisuuslaki muuttuu, mikä tuo tullessaan merkittäviä muutoksia. Esimerkiksi kansalaisuuden saami- sen edellyttämää asumisaikaa lyhen- netään kuudesta vuodesta viiteen vuoteen. Tämä tarkoittaa käytännös- sä sitä, että lain voimaantuloa seu- raavana vuonna hakemuksia voi tul- la tuplamäärä.”

Lainmuutoksen yhteydessä Suo- men kansalaisille palautetaan laa- ja ilmoitusmahdollisuus eli he voi- vat hakea kansalaisuutta ulkomailta käsin. ”On arvoitus, paljonko ilmoi- tuksia tulee, mutta odotamme mää- rän jälleen kasvavan voimakkaasti varsinkin alussa.” ♦

## Ajokorttia ajamaan

Vuonna 2010 käyttöön otettu kansalaisuusajokortti on suunnattu kansa- laisuusyksikön uuden henkilöstön perehdyttämiseksi sekä asiakaspalve- lussa toimivien muiden yksiköiden työntekijöiden osaamisen lisäämisek- si kansalaisuusasioissa.

Kansalaisuusasioita valottavaa ja yleistietoa sisältävää e-learning-paket- tia tarjotaan myös muille sidosryhmille. Suunnitelmien mukaan paketti vie- dään lisäksi migr.fi-sivustolle, jossa ajokortin voi suorittaa kuka tahansa asiasta kiinnostunut. Paketissa on noin 30 viraston verkkosivujen tietosivui- hin perustuvaa kysymystä, joista järjestelmä poimii vastaajalle satunnaises- ti kymmenen kysymystä. ♦

# Onnea 15-vuotiaalle!

**Maahanmuuttovirasto** juhli 15-vuotista taivaltaan maaliskuussa 2010 kolmella paikkakunnalla: Helsingin Wanhassa Satamassa, Kuhmo-talossa ja Lappeenrannan Kasinolla.

**WANHAAN SATAMAAN** saapui noin 330 vierasta. Avauspuheessaan ylijohtaja **Jorma Vuorio** viittasi muun muassa Maahanmuuttoviraston viimeaikaisiin nopeisiin muutoksiin.

”Muutokset toimintaympäristössämme ja tehtävissämme ovat erityisesti viime aikoina olleet suuria ja tapahtuneet niin nopeasti, että meillä on syntynyt sanonta, jonka mukaan vuosi Maahanmuuttovirastossa vastaa viittä vuotta muualla valtion hallinnossa.”

Maahanmuutto- ja eurooppaministeri **Astrid Thors** painotti juhlapuheessaan viestinnän ja yhteistoiminnan avoimuuden tärkeyttä sekä kiitteli Maahanmuuttoviraston toimintaa.

Juhlavuoden kunniaksi julkaistiin Maahanmuuttoviraston *Mansikkamaan vartijat* -historiikki sekä avattiin historia-aiheinen näyttely viraston kirjastossa.

Tutkija **Antero Leitzingerin** toimittama historiikki kertoo muistikuvia ja sattumuksia Maahanmuuttoviraston ja sitä edeltävien viranomaisten toiminnasta vuosien varrelta. Kirjassa kerrotaan, miten vuoden 1918 passiosastosta kehkeytyi Etsivän keskuspoliisin ja Valtiollisen poliisin passitoimisto, vuodesta 1949 erillinen Ulkomaalais-toimisto, -keskus ja -virasto sekä vuonna 2008 Maahanmuuttovirasto.

Historiikki on julkaistu sekä painettuna teoksena että Maahanmuuttoviraston sivustolla [www.migri.fi](http://www.migri.fi) > kirjasto. ♦



Grupo Kaney viihdytti Wanhassa Sataman juhlayleisöä.



Maahanmuuttoviraston ylijohtaja Jorma Vuorio, maahanmuutto- ja eurooppaministeri Astrid Thors ja Maahanmuuttoviraston viestintäjohtaja Tarja-Riitta Nissinen kuuntelemassa musiikkiesitystä.



Onnea ja eteenpäin!



# Kansainvälistä yhteistyötä **käytännössä**

**Koska ongelmat** maahanmuuttoasioissa ovat hyvinkin samantyyppisiä, maiden välinen verkostoituminen on tärkeää. Käytännön yhteistyö tuo myös tehokkuutta, kun maat oppivat toisiltaan hyviä käytäntöjä.



**VALTAOSASTA** kansainvälisestä yhteistyöstä maahanmuuttoalalla Suomessa vastaa sisäasiainministeriön maahanmuutto-osasto. Maahanmuuttovirasto tekee yhteistyötä kansainvälisten toimijoiden ja organisaatioiden kanssa käytännön tasolla.

”Toimintaympäristömme on kansainvälinen, joten meidän on oltava hereillä ja seurattava, mitä muualla tapahtuu. Kokoukset, tietojen vaihto ja verkostojen luominen ovat tässä työssä tärkeitä asioita”, oikeus- ja maatietoyksikön johtaja **Jaana Vuorio** sanoo.

## **Perinteisesti Pohjoismaissa**

Perinteisin käytännön yhteistyömuodoista on pohjoismainen yhteistyö, jota on tehty jo vuosikymmeniä erityisesti pohjoismaisessa ulkomaa-laisvaliokunnassa. ”Pohjoismainen yhteistyö on edelleenkin keskeinen yhteistyöfoorumi, koska hallintomme ja lainsäädäntömme ovat pitkälti samanlaisia. Myös maantieteellinen läheisyys tekee yhteistyöstä perusteltua. Jos esimerkiksi Ruotsissa kiristetään turvapaikka-asoiden lainsäädäntöä tai käytäntöjä, sillä voi olla vetovoimavaikutusta Suomeen”, Vuorio kuvaa.

Puolivuositain kokoontuvan valiokunnan tapaamisiin osallistuvat Pohjoismaiden maahanmuuttovirastojen päälliköt. Kokouksissa vaihdetaan tietoja muun muassa ajankohtaisista maahanmuutto- ja turvapaikka-asioista sekä lainsäädännöstä, sen muutoksista ja soveltamisesta.

Virastojen päälliköiden lisäksi kaksi kertaa vuodessa tapaavat turvapaikka-asoiden ja maahanmuuttoasoiden päälliköt sekä viestintä- ja asia-

kaspalvelun päälliköt. ”Erittäin tärkeä yhteistyömuoto on myös tilastotyöryhmä, joka kokoaa vertailukelpoisia maahanmuuttotilastoja turvapaikanhakijoista ja oleskelulupahakijoista sekä kuvaa erilaisia trendejä ja päätösten muutoksia”, Vuorio lisää.

Lisäksi eri alojen asiantuntijat tapaavat muun muassa viisumiasioissa, turvapaikkoihin liittyvissä niin sanoi Dubliin-asioissa sekä EU-ETA-Schengen -alueisiin liittyvissä asioissa.

### **Yhteistyötä EU-tasolla**

EU-yhteistyö on pääasiassa yhteisen maahanmuuttopolitiikan ja säädösten valmistelua. Tämä työ hoidetaan Suomessa pääosin sisäasiainministeriön maahanmuutto-osastolla. Myös Maahanmuuttovirasto toimii tiiviissä yhteistyössä ministeriön kanssa kansallisella tasolla valmistellen asioita ja tuoden kantansa esille.

Yksi merkittävistä EU-tason käytännön yhteistyöfoorumeista on GDISC eli General Directors’ Immigration Services Conference. Vuonna 2004 aloitetussa epävirallisessa yhteistyössä ovat mukana kaikki EU-maat, uudet hakijamaat Kroatia ja Turkki sekä Schengen-alueeseen kuuluvat maat Islanti, Norja ja Sveitsi.

”Yhteistyö vahvistui Haagin ohjelman myötä, kun jäsenmaat katsoivat EU:n laajentuessa käytännön yhteistyön tarpeelliseksi poliittisen yhteistyön lisäksi”, Vuorio kertoo.

Maahanmuuttovirastolle GDISC on merkittävä yhteistyöfoorumi, koska siellä käytännön toimijat, kuten virastojen päälliköt, turvapaikkapäälliköt ja maahanmuuttopäälliköt tapaavat toisiaan. Lisäksi tapaamisia voidaan järjestää teemoittain aina sen mukaan, mikä asia on pinnalla.

”Saamme tapaamisissa paljon tietoa kehityksestä EU:ssa ja eri maissa, ajankohtaisista asioista ja trendeistä. GDISC:issä parhaat käytänteet leviävät tehokkaasti verkoston kautta.”

Vuorion mukaan GDISC toimii ikään kuin ajatushautomona, jos-

## **Tilastojen kysyntä kasvaa**

**Tilastoitavan tiedon tarve kasvaa koko ajan.**

**Maahanmuuttovirasto tuottaa kansallista tietoa siten, että se olisi mahdollisimman vertailukelpoista Euroopan Unionin tasolla.**

Vuonna 2007 voimaan tullut Euroopan Unionin muuttoliikeasetus ohjaa tilastoinnin kehittämistä yhtenäiseen suuntaan. ”Meidän tehtävämme on kehittää tilastotietokantaa siihen muotoon, että saamme sieltä ulos komission määrittämät raportit toivotulla tavalla”, erikoissuunnittelija **Timo Leinonen** kertoo.

”Asetuksen vaatimukset on otettu huomioon sähköisen ulkomaalaisasioiden käsittelyjärjestelmän UMAN kehitystyössä, joka tarjoaa tilastoinnille jatkossa entistä paremmat ja monipuolisemmat mahdollisuudet.”

”Muuttoliikeasetus on tärkeä uudistus, sillä kaikilla jäsenmailla on ollut hyvinkin erilaisia tapoja tilastoida asioita kansallisten tarpeiden mukaan. Tilastoinnin harmonisointi ja vertailukelpoisen tiedon tuottaminen EU-tasolla on mittava hanke”, ylitarkastaja **Rafael Bärnlund** lisää.

Jos asetus määrittelee aihealueittain komissiolle toimitettavat tilastotiedot, EU:n tilastotoimisto Eurostat kertoo, miten se käytännön tasolla tehdään. Eurostatille toimitetaan sähköisessä muodossa neljänlaisia tilastoja.

”CIREA-tilastoon kootaan kuukausittain, neljännesvuosittain ja vuosittain turvapaikanhakijoita koskevaa tietoa. Dublin II -tilasto tehdään kerran vuodessa niin

sanottuihin Dublin-käännytyksiin ja Residence permit -tilasto oleskelulupiin liittyen. Poliisin ja Rajavartiolaitoksen kanssa vuosittain tehtävä EIL-tilasto puolestaan koskee käännytyksiä ja karkotuksia”, suunnittelija **Ari Keränen** sanoo.

”Jokainen jäsenvaltio tuottaa vuosittain kansallisen tilastoraportin, ja komissio työstää niistä synteesiraportin, jossa on listattuna avainlukuja ja trendejä. Tuotamme myös teematutkimuksia eri aiheista, kuten vuonna 2010 työperusteisesta maahanmuutosta”, Bärnlund kertoo.

Pohjoismaisen ulkomaalaisvaliokunnan tilastoalatyöryhmällä on pitkät perinteet. ”Vertaamme paitsi lukuja ja trendejä, myös prosesseja sekä opimme hyviä käytäntöjä.”

Tilastoyhteistyötä tehdään niin ikään UNHCR:n kanssa, joka kerää globaalia tietoa etenkin turvapaikka-asioista ja kansainvälisestä suojelusta. OECD kerää kattavaa tietokantaa taloudellisiin asioihin, kuten työperusteisiin lukuihin liittyen. Tärkeä yhteistyöfoorumi on myös IGC, jolle toimitetaan turvapaikkatietoja.

”Uusia yhteistyöfoorumeita edustaa EU:n rajavalvontaa hoitava viranomaisen, Frontex, jolle toimitamme kuukausittain tietoa käännytyksistä ja karkotuksista”, Keränen toteaa. ♦





sa voidaan kehittää erilaisia yhteisiä ideoita ja projekteja, joita virastot jalostavat maakohtaiseen käyttöön.

### Uutta Maltaan saarella

Komission vetämään EURASIL-työryhmän työskentelyyn Maahanmuuttovirastosta osallistuu sekä turvapaikkayksikön että maatiedon asiantuntijoita. Turvapaikka-asioissa tehtiin vuonna 2010 uudistus, jonka myötä EU-asetuksella perustettiin Maltaan saarelle Euroopan turvapaikka-asioden tukivirasto, jonka vastuulle myös EURASILin toiminta siirtyy.

”Virasto on turvapaikka-asioidemme kannalta keskeinen yhteistyöfoorumi käytännön yhteistyössä mukana oleville turvapaikka-asiantuntijoille ja maatietoeksperteille”, Vuorio korostaa.

Maltaan uudesta virastosta odotetaan jatkossa tukea myös niin sanotuissa erityisen paineen tilanteissa, jollaisia nähtiin vuonna 2010 esimerkiksi Kreikassa. Kokeneemmat maat voivat tarvittaessa auttaa vähemmän kokeneita maita antamalla apua muun muassa tulkkauksessa, alaikäisten hakemusten käsittelyssä, kielianalyseissä, ikätestien tekemi-

sessä, henkilöllisyyden todentamisessa tai muissa teknisissä asioissa.

”Käytännön kansainvälisessä yhteistyössä olemme saaneet muilta mailta monissa asioissa paljon tukea ja apua. Esimerkiksi maatiedon metodien ja laadun kehittämisessä tärkeä yhteistyöryhmämme on IGC eli Intergovernmental Consultations of Asylum and Migration. Maatiedon puolella teemme myös pohjoismaista dokumentaatio- ja tiedonkeruuyhteistyötä.” ♦

## ILOna Addis Abebassa

Maahanmuuttoasioiden yhdyshenkilö Etiopian pääkaupungissa Addis Abebassa vaihtui joulukuussa 2010, kun **Berit Kiuru** jäi äitiyslomalle ja **Katri Aaltonen** hyppäsi liki lennosta tilalle.

Berit Kiuru aloitti työt Addis Abebassa Maahanmuuttoviraston ensimmäisenä ILOna (Immigration Liaison Officer) kesäkuussa 2009. Toimenkuvaan kuuluu laittoman maahanmuuton ja ihmiskaupan torjunta yhdessä muiden viranomaisten kanssa.

”Työ on hyvin moniulotteista, mielenkiintoista ja hektistä. Esimerkiksi perheiden yhdistämiseen liittyvä haastattelutyö on raskaampaa kuin moni arvaakaan. Toisaalta työmatkat ja kansainvälinen yhteistyö tuovat työnkuvaan tarvittavaa vastapainoa. Harva työ on yhtä antoisaa”, Kiuru sanoo.

Katri Aaltonen lähti Kiurun tilalle Addis Abebaan joulukuun lopussa 2010. Vauhdikkaan aloituksen myötä työt ovat vieneet mennessään. ”Edustuston väki on ollut äärimmäi-

sen avuliasta, ja kotiutuminen uuteen työympäristöön on sujunut yllättävän jouhevasti”, Aaltonen kertoo.

”Ensimmäisinä viikkoina minut esiteltiin useissa paikoissa uutena Beritinä, minkä pohjalta oli hyvä lähteä rakentamaan omaa työpanosta. Itsenäisessä työssä asema edustustossa on poikkeuksellinen. Omat haasteensa tarjoaa myös työskentely Etiopian kaltaisessa kehittyvässä maassa, jossa viranomaistoiminta ei useinkaan noudata suomalaiselle virkamiehelle tuttuja menettelytapoja.”

Aaltonen kiittää kansainvälistä ja helposti lähestyttävää työyhteisöä. ”On etuoikeus saada työskennellä maassa, joka poikkeaa niin paljon kotimaasta. Työtehtävät ovat erittäin monipuolisia tarjoten sekä ruohonjuuritason asiakaskontakteja että kansainväliseen maahanmuuttokeskusteluun osallistumista.”

Ajankohtaisia asioita ovat juuri nyt esimerkiksi biometristen oleskelulupakorttien käyttöönotto syksyllä 2011 ja ensimmäisten perhesideha-



Addis Abeban ILO vaihtui Berit Kiurun jäädessä äitiyslomalle ja Katri Aaltonen siirtyessä hänen tilalleen.

kijoiden ikätestausten suorittaminen Addis Abebassa. ”Perhesidehaastatteluiden kehittämiseen on nyt erityisen hyvät mahdollisuudet, sillä edustustossa on lisäksi kaksi päätoimista haastattelijaa.” ♦



# Viestinnän vartija vaihtoi **vapaalle**

Kun **Tarja-Riitta Nissinen** tuli taloon, elettiin piirtoheitinkalvojen aikaa. Kahdessa vuosikymmenessä sekä viestinnän työvälineet että toimintaympäristö ovat muuttuneet. Jotkut asiat kestävät kuitenkin aikaa – vuodesta toiseen.

**VUONNA 1991** Nissinen haki vasta perustettua tiedottajan paikkaa silloisessa ulkomaalaiskeskuksessa. Takana oli reilun parinkymmenen vuoden ura Valtiokonttorin eläkeasioiden tiedottajana.

”Jatkuvat lainmuutokset ja niihin liittyvä tiedotus ovat olleet oleellinen osa työtäni alusta asti. Kun tietosivuja alkuun korjattiin, monistettiin ja lähetettiin postitse, työ oli hieman toisenlaista kuin tänä päivänä. Painotuotteiden tekeminen eri kielillä oli hidasta, kallista ja työllistävää”, Nissinen kuvaa.

Tietotekninen murros on vaikuttanut viestinnän työnkuvaan suuresti. Piirtoheittimen kalvot ovat vaihtuneet nettisivuihin. Käytössä on entiseen verrattuna huikea määrä työkaluja, kanavia ja välineitä. ”Myös tiedon määrä on kasvanut tekniikan kehittymisen mukana tasaiseen tahtiin.”

## Pohjaa keskustelulle

Viestintäalan ammattilaisena Nissinen on tehnyt paljon yhteistyötä tiedotusvälineiden kanssa. ”Maahanmuuttoasioista kirjoittaminen on lisääntynyt, mutta asiasisällöissä tietyt asiat ja ongelmat säilyvät vuodesta toiseen. Paljon keskustelua on käyty ja käydään edelleen yksittäisistä tapauksista. Vuoden 2010 aikana otsikoissa pysyivät tiiviisti maas-

ta käännetyt isoäidit. Vakioaihe on ollut myös turvapaikanhakijat, vaikka he lukumääräisesti ovatkin pieni osa maahantulijoista.”

Suhtautuminen mediaan oli Nissisen mukaan varautuneempaa parikymmentä vuotta sitten. ”Tänä päivänä olemme avoimempia. Tässä työssä olemme myös kehittyneet paljon.”

Viestintä tuottaa medially, asiakaille ja suurelle yleisölle mahdollisimman paljon perustietoa ja taustamuistioita. Esimerkiksi erilaisia tilastoja Nissiseltä on kysely heti ensimmäisestä työpäivästä lähtien. ”Tilastojen tuottaminen on mullistunut sähköisten järjestelmien kehityksessä. Faktatiedon avulla voimme keskustella maahanmuuttoasioihin liittyvistä asioista oikealta pohjalta.”

## Yhteistyössä on voimaa

Nissisen uran aikana ulkomaalaiskeskus on muuttunut ensin Ulkomaalaisvirastoksi ja myöhemmin Maahanmuuttovirastoksi. ”Viimeinen muutos oli ehkä yksi urani suurimmista ponnistuksista.

Maahanmuuttoviraston viestintäjohtajan virasta eläkkeelle jäänyt Nissinen arvostaa niin hallinnonalan välistä kuin kansainvälistä yhteistyötä. ”Yhteistyöllä saadaan paljon aikaan. On hyvä ottaa opiksi esi-



Maahanmuuttoviraston pitkäaikainen viestintäjohtaja jäi virallisesti eläkkeelle maaliskuun alusta 2011.

merkiksi eri Pohjoismaiden parhaista käytännöistä. Kaikkea ei tarvitse keksiä itse”, Nissinen pohtii.

”Ehkä parasta, mitä itse olen saanut aikaan, on Maahanmuuttoviraston nykyinen viestintätiimi. On ollut hyvä tehdä töitä, kun kaikki tiimiläiset kantavat vastuuta, ovat innostuneita ja kehittävät työtään. Iloisuus ja huumorintaju yhdistävät.”

Ensimmäiset harjoituskuukaudet eläkkeellä ovat osoittaneet, että työorientoitunut viestintäjohtaja osaa ottaa rennosti ja nauttia kiireettömyydestä. On ollut aikaa elvyttää muun muassa italian ja ranskan kieliopintoja, tavata useammin ystäviä ja käydä entistäkin ahkerammin konserteissa, oopperoissa ja teatterissa. Talvella ahkerassa käytössä olleet sukset vaihtuvat kesän korvalla golfbägiin. ”Elämässä pitää olla tasapainoisesti monenlaisia asioita.” ♦

# JUPO vie uuteen aikaan

**Julkaisujärjestelmähanke** JUPO vie koko sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkosivustoja uuteen ja yhteiseen suuntaan. Hankkeen myötä myös Maahanmuuttoviraston verkkosivusto migri.fi uudistuu asiakkaita ajatellen.

**”MAAHANMUUTTOVIRASTOSSA** vuonna 2010 käynnistynyt JUPO-hanke yhdistää koko hallinnonalan viestintää. Jo suunnitteluvaiheessa olemme löytäneet hyötyjä, kun parhaat käytännöt kaikkien osapuolten nykyisistä järjestelmistä on otettu huomioon”, viestintäsuunnittelija **Eini Perttilä** kertoo.

”Pohjimmiltaan kyse on julkaisujärjestelmän vaihtamisesta, mutta samalla uudistetaan käytäntöjä ja

sisältöjä. Koko hallinnonalan yhteinen intranet mahdollistaa entistä paremman keskinäisen tiedonvaihdon. Pyrimme ikään kuin konserniajatteluun, jossa meillä on muun muassa yhteistä sisällöntuotantoa, joka tuo synergiaetuja.”

## **Migri.fi uudistuu**

Ensimmäisenä, syksyn 2011 aikana, uuteen julkaisujärjestelmään siirtyvät Maahanmuuttoviraston ulkoiset

verkkosivut migri.fi. Seuraavaksi vuorossa on intranet-Suvi ja viimeisenä maahanmuuttoasioiden toimintakäsikirja ekstranet-Manu.

Perttilän mukaan migri.fi-sivujen koko sisältö uudistetaan entistä asiakasystävällisemmäksi. Uudistus pohjaa kesällä 2010 tehtyyn käyttäjäselvitykseen. ”Tulosten perusteella olemme panostaneet nettisivujen suunnittelussa paljon asiakkaiden näkökulmaan, tiedon helppoon löydettävyyteen ja tekstien selkeyteen.”

Uusia nettisivuja varten Maahanmuuttovirasto ”lainasi” Info pankki.fi:n käyttäjäraatia, joka kokoontui Maahanmuuttovirastoon arvioimaan nettisivun uutta rakennetta ja termistöä.

”Uusia sivuja suunniteltaessa käyttäjiltä saadut huomiot ovat kul-



Sajphan Koponen auttaa mielellään muita maahanmuuttajia ja haluaa edistää thaikielen näkyvyyttä.



Kamerunista kotoisin oleva Jay Nanje pitää uudistuvan migri.fi-sivuston asiakasystävällisyyttä oikeana ratkaisuna.

lanarvoisia ja estävät meitä tekemästä asiakkaille suunnatuista sivuista liian viranomaismaisia”, Perttilä kiittelee. Mukana raadissa olivat muiden muassa kamerunilainen **Jay Nanje** ja thaimaalainen **Sajphan Koponen**.

### Nanje kantaa kortensa kekoon

Yli seitsemän vuotta Suomessa asunut Jay Nanje lähti kotimaastaan vuonna 2003 löytääkseen elämäänsä uusia mahdollisuuksia. ”Kotoutuminen Suomeen on minulle jatkuva prosessi”, Nanje kertoo.

Haasteellisinta Nanjelle on ollut suomen kieli. ”Olen opiskellut kieltä paljon ja haluan opetella lisää. Jotkut ovat sitä mieltä, että kielitaitoni riittää työmarkkinoille, mutta valitettavasti työnantajat eivät aina ole olleet samaa mieltä. Opiskelen niin paljon kuin perhe ja työ sallivat”, kahden pienen lapsen isä kertoo.

Nanje on suorittanut sosiaalialan koulutusohjelman ja työskentelee nyt sosiaaliohjaajana Espoon kaupungin maahanmuuttajapalveluissa. Nanje haluaa auttaa maahanmuuttajia, jotta he pääsisivät paremmin mukaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Hän on ollut mukana kehittämässä maahanmuuttajille suunnattua Infopankki-sivustoa, jonka käyttäjälähtöisyyttä myös hänen päättötyönsä käsitteli. Nyt Nanje tuli arvioimaan uudistuvia migri.fi-nettisivuja.

”Asiakasystävällisen näkökulman korostaminen on oikea askel”, Nanje korostaa. ”Antamalla mahdollisuuden kehittää sisältöä, Maahanmuuttovirasto tarjoaa meille samalla eväitä integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan aktiivisina toi-



Eri maista kotoisin olevat käyttäjäraatilaiset tarkastelivat uusiutuvia migri.fi-sivuja asiakasnäkökulmasta.

mijoina. Voin näin kantaa korteni kekoon omaa osaamistani ja kokemustani hyödyntämällä. Toivon niistä olevan hyötyä myös muille maahanmuuttajille.”

### Koponen jakaa kokemuksiaan

Thaimaasta kotoisin oleva Sajphan Koponen tuli ensimmäisen kerran Suomeen kymmenen vuotta sitten työharjoitteluun. Tavattuuan suomalaisen puolisonsa maisema-arkkitehti asettui maahan vuonna 2003.

”Kotoutuakseni mahdollisimman nopeasti yritin tehdä jotain koko ajan. Pyrin tutustumaan uusiin paikkoihin sekä ihmisiin, kulttuuriin ja ilmastoon. Olen myös käynyt kielikurssilla eri paikoissa jatkuvasti”, Koponen kertoo.

Haasteellisinta ovat olleet koulutusjärjestelmä, kieli ja kulttuurierot. ”Ilman työkokemusta on vaikea saada työpaikkaa. Suomen kieli on myös iso haaste. Koin itseni ulkopuolisek-

si, kun en vielä osannut suomea. Ja vaikka nyt suomea puhunkin, suomalaisiin on aika vaikea tutustua. Maahanmuuttajana on oltava aktiivinen ja pyrittävä luomaan kontakteja.”

Monien erilaisten työpätkien jälkeen Koponen päätti kouluttautua thaikielen asioimistulkiksi. Koponen on Nanjen tavoin Infopankki-sivuston käyttäjäraadın jäsen, koska haluaa työskennellä monikulttuurisessa ilmapiirissä.

”Haluan välittää muille maahanmuuttajille vertaiskokemuksiani Suomessa ja hyödyntää monialaista asioimistulkikokemustani. Haluan jakaa kokemustani maahanmuuttajana ja thaimaalaisena muille maahanmuuttajille, mutta myös suomalaisille.”

Uudistuva migri.fi-sivusto vaikuttaa Koposen mukaan hyvältä. ”Nettisivuston pitää olla helppokäyttöinen ja käyttäjäystävällinen. Tekstin tulee olla helposti ymmärrettävää ja selkokielistä.” ♦



## Vapaaehtoisesti kotimaahan

Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö IOM käynnisti Suomessa vuoden 2010 alusta kolmivuotisen vapaaehtoisen paluun hankkeen, jonka avulla ensimmäisen hankkeen aikana yhteensä 303 kolmansien maiden kansalaista palasi vapaaehtoisesti kotimaihinsa. Toimintamalli on Suomessa uusi ja se perustuu Euroopan unionin paluudirektiiviin.

Hankkeen tarkoituksena on luoda kolmansien maiden kansalaisille vapaaehtoisuuteen perustuva paluuhjelma, joka luo hyviä käytäntöjä sekä vahvistaa yhteistyötä viranomaisten ja muiden paluutoimijoiden välillä. Hanke tukee kotimaahan palaavien pääsyä takaisin kotiin sekä auttaa heitä käynnistämään elämänsä uudestaan kotimaassaan.

”Hakijamäärän nopea kasvu osoittaa, että hanke on tarpeellinen”, projektikoordinaattori **Jacob Jorgensen** IOM:stä kertoo. Helmikuun 2011 loppuun mennessä hankkeeseen oli hakeutunut 450 henkilöä. Suurimmat paluualueet olivat Irak, entisen Jugoslavian alueet ja Venäjän federaatio.

Paluuhjelmaan voivat hakea muun muassa henkilöt, jotka osallistuvat Suomessa kansainvälisen suojelun perusteella myönnettyllä oleskeluluvalla sekä turvapaikanhakijat, jotka keskeyttävät hakuprosessin tai ovat saaneet kielteisen päätöksen.

Hanke toteutetaan yhteistyössä Maahanmuuttoviraston ja Euroopan paluurahaston sekä muiden paluutoimijoiden, kuten viranomaisten ja vastaanottokeskusten kanssa. ♦

## Maahanmuutto tutuksi

Maahanmuuttovirastossa toimiva ja Suomea Euroopan muuttoliikeverkostossa (European Migration Network, EMN) edustava kansallinen yhteyspiste seuraa EU-maiden maahanmuuttopolitiikkaa näköalapaikalta.

Verkosto tuottaa ajantasaista EU-jäsenvaltioiden välistä vertailutietoa maahanmuutto- ja turvapaikka-asioista sekä järjestää vuosittain työnsä tueksi kansallisen verkoston intressejä peilaavan seminaarin. Tavoitteena on välittää tietoa verkoston tuoksista ja toiminnasta sekä kuulla kansallisten toimijoiden ja kansainvälisten asiantuntijoiden näkökulmia ajankohtaisista muuttoliikeasioista.

Syyskuussa 2010 järjestettiin ”Työperusteisen maahanmuuton monet kasvot”-seminaari. Teemaa käsiteltiin verkoston EU-jäsenmaissa vuoden 2010 aikana toteutettujen tutkimusten kautta. Pääpuhujana kuultiin kansainvälisen muuttoliiketutkimuksen huippuasiantuntijaa, Dr. **Howard Duncania**, jonka aiheena oli kilpailu koulutetusta maahanmuuttajatyövoimasta. ♦

## Vastaanotto-keskusten turvallisuutta kehitettiin

Vastaanottokeskusten turvallisuutta ryhdyttiin kehittämään Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö ry:n myöntämän rahoituksen avulla. Hankkeen tavoitteena on laatia ajanmukaiset pelastussuunnitelmat vastaanottokeskuksiin sekä jalkauttaa suomalaista turvallisuuskulttuuria maahanmuuttajille siten, että he ymmärtävät oman vastuunsa asumisen turvallisuudessa.

Kesällä 2010 käynnistyneessä hankkeessa käytiin läpi kaikki Suomen vastaanottokeskukset, kartoitettiin kohteiden palo- ja henkilöturvallisuuteen vaikuttavat tekijät sekä laadittiin pelastussuunnitelman mallipohja. Lisäksi henkilökuntaa koulutettiin pelastussuunnitelman mukaisesti asumisen paloturvallisuusriskeihin, ennaltaehkäisyyn sekä oikeisiin toimintamalleihin palo- ja onnettomuustilanteissa.

”Henkilökunta on erittäin motivoitunut kaikissa turvallisuusasioissa”, virastopalvelupäällikkö **Heikki Sipponen** kertoo. ♦

## Asiointi tehostuu

Asiakkaiden asiointitarpeen vähentämiseksi Maahanmuuttovirastossa on kehitetty palvelua monin tavoin. ”Tavoitteena on, että asiakkaamme löytäisivät tiedon lähteille itsenäisesti ja mahdollisimman helposti”, asiakaspalvelujohtaja **Hanna Koskinen** kertoo.

Vuoden 2010 alusta Maahanmuuttovirastossa otettiin käyttöön sähköinen palvelukäsikirja, jolla yhtenäistetään ja kohotetaan palvelun laatua ja tiedon hallintaa sekä ohjataan yhteispalvelupistettä. Käyttöön otettiin myös oleskelulupahakemus- ja kansalaisuusasioiden uudistetut lomakkeet.

Pääasialliseksi henkilökohtaisen palvelun kanavaksi valittiin puhelin, koska lisääntyvä sähköpostineuvonta pidensi käsittelyaikoja. Asiainnin helpottamiseksi virastossa ryhdyttiin valmistelevaan myös uusia, entistä käyttäjäystävällisempiä verkkosivuja. ”Kaikki asiainnin tehostamiseksi tehdyt toimenpiteet ennakoivat sähköisen asiainnin käyttöönottamista.” ♦

# Eva luo väriä elämään

Kirkkonummelainen talvimaisema häikäisee kirkkaassa helmikuisessa pakkaspäivässä. Lumisen valkoisuuden väripilkku löytyy kapenevan tien päästä, mäen päältä punaisesta tuvasta. Täällä asuu taiteilija **Eva Gorbovski**.

**TALLINNASTA KOTOISIN** olevalla **Eva Gorbovskilla** on monikulttuurinen tausta. Äidin sukujuuret ovat Etelä-Virossa, isän Etelä-Euroopassa. Cocktailiin sekoittuu niin espanjalaista kuin amerikkalaistakin verta. "Olen tällainen sekarotuinen maailman kansalainen", viroa, venäjää, englantia ja suomea sujuvasti puhuva sekä useita slaavilaisia kieliä ymmärtävä Gorbovski nauraa.

Gorbovski tuli Suomeen kuutisen vuotta sitten jo paljon aiemmin maahan muuttanutta äitiään auttaakseen. "Jäin tänne vähitellen. Tulin jatkaneeksi taideopintojani Turussa ja opiskelin myös audiovisuaalista viestintää. Sitteen tapasin Timon ja huomasin muuttaneeni tukevasti uuteen kotimaahan."

Tänään perheeseen kuuluu myös pieni Mikael-poika. Toukokuussa 2010 perhe muutti Espoosta uuteen kotiin Kirkkonummelle, jossa luonto on läsnä kaikkialla. Valoa ja tilaa riittää. "Tämä on taiteilijalle unelmapaikka", Gorbovski sanoo.

## Värit vievät voiton

Gorbovski tiesi jo kuusivuotiaana, että hänestä tulee taiteilija. "Koulussa kysyttiin, mikä sinusta tulee isona? Vastasin heti, että taiteilija. Se piti, vaikka myöhemmin suunnittelin hetken myös kirurgin uraa."

Gorbovski muistaa viihtyneensä lapsena yksin ja rakastaneensa kaik-

kea luovaa tekemistä, muovailuvahaa, piirtämistä, värien yhdistämistä. Tie vei väijäämättä alan opintojen pariin, ensin taidelukioon ja sitten Tallinnan yliopistoon. Gorbovski on taiteiden maisteri ja hänellä on myös pedagogin pätevyys.

"Ajattelin pitkään, että kuvanveisto on minun juttuni. Jossakin vaiheessa värit veivät kuitenkin voiton. Pidän vahvoista, kirkkaista väreistä. Käytän paljon erilaisia tyyliä ja kokeilen erilaisia materiaaleja", Gorbovski kertoo.

## Pään sisällä tapahtuu

Gorbovskille luomisprosessi ja värien voima ovat yhtä tärkeä osa elämää kuin hengittäminen. Kiinnostus taiteisiin ulottuu monialaisesti klassisesta maalaustaiteesta performanssiin ja silkkimaalauksesta yhteisö- ja ympäristötaiteeseen.

Inspiraation lähteitä ovat niin luonto, vanhat kulttuurit kuin pään sisäinen maailma. "Yhtenä yönä syntyi ajatuksissa tulevan näyttelyn teema ja kuva-maailma. Näin selvästi värit ja maalaus-ten sisällön yhtenäisenä kuvasarjana."

Tuleviin näyttelyihin on syntymässä muun muassa silkkimaalauksia. Taiteilija on kehittänyt oman tyylin ja tekniikan, jossa suurille silkkin-gaspinnoille maalatessa hyödynnetään vanhaa batiikkimaalaustekniikkaa, joskin perinteitä rikkoen ja uusia näkökulmia tarjoten.



Taiteilija Eva Gorbovski kuulostaa suomalaiselta, vaikka perimä onkin monikulttuurinen. "Suomen kansalaisuutta en ole vielä ehtinyt hakea, vaikka se on ollut suunnitteilla jo pitkään."

## Isoksi kasvamassa

Gorbovski kokee, että hänessä yhdistyy sekä pohjoinen että eteläinen kulttuuri. Molemmat ilman suunnat näkyvät paitsi taiteilijassa myös taiteessa. "Minussa on ripaus shamaania ja noitaa", Gorbovski hymyilee.

Gorbovski on energinen, innostunut ja monipuolinen. Kuvataiteiden lisäksi hän valokuvaa, tekee graafista suunnittelua ja on kiinnostunut arkkitehtuurista sekä sisustussuunnittelusta. Tv- ja radiouraakin Tallinnassa luonut Gorbovski tekee myös tulkkauskeikkoja.

"En vielä tiedä, mikä minusta tulee isona, mutta omasta galleriasta haaveilen", Gorbovski innostuu. ❖

## Migrationsverket 2010

# Verket utvecklar sin verksamhet



**ANTALET ÄRENDEN** som Migrationsverket har mottagit för behandling sedan år 2005 har ökat med ca 30 procent. Enbart år 2010 anhängiggjordes över 50 000 nya ärenden. Den största tillväxten sker vid immigrationsenheten.

Då vi inte genom gamla tillvägagångssätt, system och tekniska verktyg kan svara på det ökade antalet ärenden och den snabba ändringen i verksamhetsmiljön, har vi gått in för att utveckla vår verksamhet på flera olika sätt.

Den viktigaste händelsen år 2010 var lanseringen av systemet för elektronisk hantering av utlänningsärenden, UMA. Systemet togs i bruk i november efter många svårigheter och efter att ha skjutits fram med nästan ett och ett halvt år.

Verksamheten har omorganiserats genom att man utvecklat processledningsmodellen, med början från medborgarskapsenheten. Arbetet är ännu inte slutfört men man kan redan nu på basis av resultaten säga att granskningen av verksamhetsprocesserna är det enda sättet på vilket man kan utveckla och effektivisera verksamheten.

Trots att resurserna blivit knappare har vi kunnat effektivisera verksamheten. I fjol fattade vi ca 52 000 beslut, dvs. något fler än antalet ärenden som anhängiggjordes.

Om man vill att invandringen ska vara behärskad, behöver vi mera resurser i något skede. Nu är det dags att förbereda sig på den kommande utvecklingen för att säkerställa en behärskad invandring.

*Jorma Vuorio, överdirektör*

är i bruk dygnet runt och alla dagar i veckan tar emot varje år över tio miljoner förfrågningar från olika myndigheter. Systemet hanterar ca 100 000 ärenden i året och producerar miljoner elektroniska handlingar.

## Effektivare processer

Migrationsverket söker genom processledning nya svar för statsförvaltningens produktivetsprogram. Medborgarskapsenheten var den första som inledde utvecklingsarbetet.

Med hjälp av processledning söker man hållbar produktivitet genom att granska organisationens funktioner och processer på ett nytt sätt. Man har som mål att öka produktiviteten men samtidigt främja personalens motivation och arbetstillfredsställelse.

"Det var frågan om en stor reform, delvis ett språng i det ökända. En så stor förändring sker inte hastigt och inte utan utmaningar. Trots att vi fortfarande övar har vi redan fått goda erfarenheter", berättar **Tiina Suominen**, direktör för medborgarskapsenheten.

## UMA blev verklighet

Systemet för elektronisk hantering av utlänningsärenden, UMA, förflyttar pappershögar till historien. "I bruktagandet av den första fasen av UMA i november 2010 var lyckad", säger projektchef **Jouko Salonen**.

Syftet med UMA är att det ska bidra till att gynna den behärskade invandringen. UMA främjar och

effektiviserar processen i hela hanteringskedjan från mottagningen av ansökningar till beslutsfattandet, verkställandet och ändringssökandet. Den andra fasen av UMA blir färdig under år 2011.

Systemet som utarbetats sedan år 2004 är Migrationsverkets största projekt genom tiderna. UMA är dagligen tillgänglig för över 3 000 användare i 95 olika länder. Systemet som

## Mottagningen av asylsökande etablerad

Styrningen av mottagningen av asylsökande överfördes från och med år 2010 från inrikesministeriet till Migrationsverket. Syftet med denna ändring är att utveckla såväl asylförfarandet som mottagningen av asylsökande.



Då antalet asylsökande minskade något år 2010 erbjöd det en möjlighet att etablera mottagningsverksamheten med hjälp av en ny modell. Asyl söktes av drygt 4 000 personer jämfört med 6 000 personer året innan.

"Målet har varit att skapa gemensamma spelregler och att harmonisera styrningen så att funktionerna vid de olika förläggningarna blir kostnadseffektiva och kvalitetsmässigt jämförbara", säger **Jorma Kuuluvainen**, direktör för mottagningsenheten.

"Utvecklingsprocessen fortsätter då det tar sin tid att föra samman olika verksamhetskulturer. Rätt väl har vi dock redan lyckats svara på förväntningarna."

## Invandringen i en vändpunkt

År 2010 sökte över 24 500 personer uppehållstillstånd i Finland, dvs. över 17 procent fler än året innan. Mest ökade antalet somaliska ansökningar på grund av familjeband. Ökningen var rekordartad: i december väntade ca 5 600 ansökningar på behandling, vilket är en ökning på över 55 procent.

"Att ansökningarna hopar sig beror på att somalierna intervjuas personligen då det inte är möjligt att från deras hemland få handlingar som bevisar familjebandet. Största delen av de sökande är analfabeter och det är därför omöjligt att lägga fram skriftliga handlingar", konstaterar **Heikki Taskinen**, direktör för immigrationsenheten.

År 2010 tog verket emot nästan 5 500 ansökningar om uppehållstill-



stånd för studier, vilket är en ökning på över 16 procent. Den genomsnittliga behandlingstiden för en ansökan var mindre än en månad. Största delen av besluten, dvs. 90 procent, var positiva.

## Internationellt samarbete i praktiken

Då problemen som anknyter till migrationsärenden är av samma typ i olika länder är det viktigt att man bildar nätverk mellan länderna. Det praktiska samarbetet bidrar till att öka effektiviteten när länderna kan inhämta kunskaper om lämpliga förfaranden.

Migrationsverket har ett vidsträckt samarbete med internationella aktörer och organisationer på praktisk nivå. "Möten, informationsutbyte och bildandet av nätverk är viktiga i detta arbete", konstaterar **Jaana Vuorio**, direktör för enheten för juridisk service och länderinformation.

Migrationsverket har en lång tradition av praktiskt samarbete med de nordiska länderna, men också med EU-länderna. Verket sammanställer också årligen nationell statistik som kan lätt jämföras i de andra EU-länderna.

## Finskt medborgarskap intresserar

Fler ansökningar om finskt medborgarskap inlämnades än året innan. Trots en ökning om ca 20 procent kunde enheten avgöra nästan lika många ärenden som den tog emot.

"Vi satsade på en förhandsprofilering och en effektiv gallring av ansökningarna. Vi fick ett antal nya biträdande inspektörer för att fatta beslut om så kallade exakta ansökningar", berättar **Tiina Suominen**, direktör för medborgarskapsenheten.

"Ca 3 500 ärenden anhängiggjordes. Nästan lika många ärenden behandlades. Utvecklings- och effektiviseringsåtgärderna tycks ha gett önskat resultat." ♦

## Finnish Immigration Service 2010

# Developing agency responds to growth



**SINCE 2005**, the number of matters brought to the Finnish Immigration Service for consideration has increased by approximately 30 per cent. In 2010 alone, more than 50,000 new matters were raised. The growth is strongest in the Immigration Unit's sphere of operations.

Realising that old modes of operation, systems and technological tools are not enough for us to respond to the growth in the number of matters

involved and to the rapid change in the operating environment, we have set out to develop our operations in a number of ways.

In 2010, the most significant event was the introduction in November of UMA, the electronic case management system for immigration matters, after a great number of complications and a delay of almost one and a half years.

Changes have been made to the organisational operations of the Finnish Immigration Service by developing a process management model, starting with the Immigration Unit. The work has not been finished yet, but the results already indicate that the review of operational processes is the only way to develop operations and seek new efficiencies.

In spite of the tightening of available resources, our development efforts have so far allowed us to achieve processing efficiencies. Last year, we made some 52,000 decisions, which slightly exceeds the number of new matters brought up for our consideration.

If controlled immigration is desirable, we will need additional resources sooner or later, but now is the time to prepare for future developments in order to assure controlled immigration.

*Jorma Vuorio, Director General*

## UMA materialised

UMA, the electronic case management system for immigration matters, will make piles of paper history. "We successfully implemented the first phase of UMA in November 2010," says Project Manager **Jouko Salonen**.

The ultimate objective of UMA is to contribute to the improvement of controlled immigration. UMA develops and improves processes in the entire processing chain from the receipt of applications to decision-making, implementation and appeals. The second phase of the project will be completed in the course of 2011.

Being the largest project of all time undertaken by the Finnish Immigration Service, work on the system started in 2004. UMA has more than 3,000 daily users in 95 countries. The system, which is in use around the clock seven days a week, receives more than 10 million inquiries from various authorities every year. The system handles some 100,000 matters per year and generates millions of electronic documents.

## New efficiencies from processes

The Finnish Immigration Services uses process management to seek new answers to the public administration productivity programme. The Nationality Unit was the first to embark on development work.

Process management seeks sustainable productivity by using new ways to examine organisational activities and processes. The objective is to increase productivity while increasing staff motivation and job satisfaction.

"Here we are dealing with major reform and, in some respects, a leap into the unknown. Such a major change will not take place in a short time nor without challenges. Yet, although we are still at a practice stage, we have already gained some good experience," says **Tiina Suominen**, the director of the Nationality Unit.

## The process of receiving asylum seekers becomes established

The control of the reception of asylum seekers was transferred from the Ministry of the Interior to the Finnish Immigration Service at the beginning of 2010. One of the aims behind the transfer is to develop both the asylum seeking process and the reception procedures for asylum seekers.

With a slight decrease in the number of asylum seekers in 2010, there was an opportunity to use a new model for making the reception procedures more solidly established. Slightly over 4,000 persons sought asylum, compared to 6,000 asylum seekers the year before.

"We have aimed at creating common rules and standardising control so that we can make the procedures used in the different reception centres commensurable in quality as well as cost-effective," explains **Jorma Kuuluvainen**, the director of the Reception Unit.

"The development process is still ongoing because it takes time to integrate the various operating cultures. Still, we have been able to meet expectations fairly well so far."

## Immigration undergoing a period of change

In 2010, a total of 24,500 people applied for a residence permit in

Finland, an increase of 17 per cent over the previous year. The increase was highest for Somali family unification applications, which broke the all-time record: in December there were some 5,600 applications pending – an increase of more than 55 per cent.

"The reason for the piling up of applications is the fact that Somalis are interviewed in person because no documents proving family ties are available from their country of origin. Most of the applicants are illiterate, so no written material can be produced," explains **Heikki Taskinen**, the director of the Immigration Unit.

Some 5,500 residence permit applications were received from students in 2010, representing an increase of over 16 per cent. Students received a decision within less than a month on the average. The bulk – 90 per cent – of the decisions were favourable.

## International cooperation in practice

As issues related to immigration matters are fairly similar in different countries, networking among countries becomes important. Practical cooperation also brings efficiencies when countries learn good practices from one another.

The Finnish Immigration Service cooperates widely with international actors and organisations on the practical level. "Meetings, exchange of information and the creation of networks are key issues in this

work," says **Jaana Vuorio**, the director of the Legal Service and Country Information Unit.

Practical cooperation is a tradition at the Nordic level and it also takes place at the EU level. The Finnish Immigration Service also produces increasing amounts of national statistical data annually in such a way that they are as comparable as possible at the EU level.

## There is interest in Finnish citizenship

Applications for Finnish citizenship increased over the previous year. In spite of an increase of 20 per cent, the unit was able to make a decision on almost the same number of cases as were raised.

"We invested resources in pre-profiling and the effective screening of applications. We were able to augment our team of decision-makers with new assistant inspectors, who focused on resolving so-called explicit applications," explains **Tiina Suominen**, the director of the Nationality Unit.

"Some 3,500 matters were raised for consideration, and almost the same number of matters were processed. The development and improvement solutions that we undertook seem to have worked the way we hoped." ♦



# Maahanmuuttovirasto **lyhyesti**

## MAAHANMUUTTOVIRASTO (MIGRI)

on sisäasiainministeriön alainen virasto, joka käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. Virasto aloitti toimintansa 1.3.1995 nimellä Ulkomaalaisvirasto. Nimi vaihtui Maahanmuuttovirastoksi 1.1.2008.

### Maahanmuuttovirasto

- myöntää oleskelulupia Suomeen tuleville ulkomaalaisille kuten opiskelijoille, työntekijöille, elinkeinonharjoittajille, paluumuuttajille sekä Suomessa asuvien ulkomaalaisten perheenjäsenille
- käsittelee turvapaikkahakemukset puhuttelusta päätöksentekoon sekä vastaa turvapaikanhakijoiden vastaanotto- ja suunnittelusta
- myöntää muukalaispassseja ja pakolaisen matkustusasiakirjoja
- päättää käännästyksistä ja karkottamisesta
- vastaa kansalaisuushakemuksista, -ilmoituksista ja -selvityksistä
- vastaa ulkomaalaisrekisterin ylläpidosta
- tuottaa tietopalveluita sekä kansainvälisiin tarpeisiin että kotimaan päättäjille ja viranomaisille
- osallistuu omaa toimintaa koskevaan kansainväliseen yhteistyöhön.

## Organisaatio 1.4.2011

Maahanmuuttoviraston toimintaa ja sen kehittämistä johtaa ylijohtaja Jorma Vuorio. Virastossa on kahdeksan tulosyksikköä. Työntekijöitä virastossa on noin 280.





EVA GORBOVSKI on virolaissyntyinen ja nykyään Kirkkonummella perheineen asuva kuvataiteilija. Vuonna 2005 Suomeen muuttanut taiteilija on valmistunut taiteiden maisteriksi Tallinnassa vuonna 2000. Hänellä on myös pedagogin pätevyys.

Monikulttuurisen taustan omaava Eva on kiinnostunut taiteen eri suuntauksista: klassisesta maalaustaiteesta performanssiin ja silkkimaalauksesta yhteisö- ja ympäristötaiteeseen. Teoksissaan hän käyttää ja yhdistelee useita eri menetelmiä. Silkkimaalauksessa Eva on kehittänyt oman tyylin ja tekniikan, jossa hyödynnetään vanhaa batiikkimaalaustekniikkaa perinteitä rikkoen ja uusia näkökulmia etsien.

#### **Maahanmuuttoviraston vuosikertomus 2010**

**Teoskuvat:** Soile Kallio

**Henkilökuvat:** Soile Kallio,  
sivun 17 kuvat Riitta Vuorela,  
sivun 20 kuva Aino Likitalo

**Sisältö:** Stooripoint Oy

**Ulkoasu ja taitto:** Innocorp Oy

**Painatus:** Edita Prima Oy



Katuosoite | Panimokatu 2 A  
Postiosoite | PL 18  
00581 Helsinki  
Puhelinvaihte | 071 873 0431  
Faksi | 071 873 0730  
Sähköposti | maahanmuuttovirasto@migri.fi  
tai etunimi.sukunimi@migri.fi

Gatuadress | Bryggerigatan 2 A  
Postadress | PB 18  
00581 Helsingfors  
Telefonväxel | 071 873 0431  
Fax | 071 873 0730  
E-post | maahanmuuttovirasto@migri.fi  
eller förnamn.släktnamn@migri.fi

Street address | Panimokatu 2 A  
Postal address | PL 18  
00581 Helsinki  
Exchange | 071 873 0431  
Fax | 071 873 0730  
E-mail | maahanmuuttovirasto@migri.fi  
or given name.surname@migri.fi

[www.migri.fi](http://www.migri.fi)