

Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän
Valtakunnallinen valvontaohjelma

Päivitys 2019





Johdanto	3
1 Turvapaikanhakijoiden vastaanotto Suomessa	3
1.1 Maahanmuuttovirasto.....	3
1.2 Vastaanottokeskustoiminnan keskeiset sisällöt.....	4
1.3 Vastaanottojärjestelmän strategiset päämäärät ja arvot	5
1.4 Vastaanottokeskustoiminnan yleiset tulostavoitteet	7
2 Vastaanottojärjestelmän valvonnan järjestäminen.....	8
2.1 Valvonnan kohdistuminen.....	8
2.2 Valvonnan sisältö.....	8
2.2.1 Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat	9
2.2.2 Ohjaus ja neuvonta	10
2.2.3 Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastuskäynnit (valvontakäynnit)	10
2.2.4 Kantelut ja selvityspyynnöt	12
2.2.5 Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu.....	12
2.2.6 Laillisuusvalvonta	13
2.2.7 Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta	14
3 Valvonnan painopisteet.....	15
4 Valvontaohjelman seuranta ja raportointi.....	15

Johdanto

Turvapaikanhakijoiden (jäljempänä myös asiakas) vastaanoton ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle. Maahanmuuttoviraston toimivalta perustuu kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annetun lain (746/2011, jäljempänä vastaanottolaki) 8 §:n 1 momenttiin, Maahanmuuttovirastosta annetun lain (156/1995) 2 §:ään ja Maahanmuuttoviraston vastaanottolain 10 §:n nojalla tekemiin sopimuksiin vastaanottokeskuksia ylläpitävien palveluntuottajien kanssa.

Valvonnan sisältöä ohjaavat kansallinen lainsäädäntö, Euroopan unionin lainsäädäntö ja Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset, Maahanmuuttoviraston vastaanottojärjestelmälle asettamat strategiset päämäärät, arvot ja tulostavoitteet sekä sisäministeriön, Maahanmuuttoviraston ja vastaanottoyksikön tulostavoitteet.

Maahanmuuttoviraston valvontatoiminta kohdistuu laaja-alaisesti vastaanottokeskusten toimintaan. Maahanmuuttovirasto kohdistaa valvontaa käytännön vastaanottokeskustoimintaan, toiminnasta aiheutuviin kustannuksiin, vastaanottokeskuksen kiinteistöihin ja valmiuden ylläpitämiseen sekä palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Valvonnassa keskeistä on ennakoiva, ohjaukseen ja kehittämiseen painottuva vuorovaikutuksellinen ote. Maahanmuuttoviraston ja keskusten välillä pyritään välittömään ja yhteistoiminnalliseen suhteeseen. Vastaanottojärjestelmän valvonnassa yhdistetään monipuolisesti ennakkollisia ja jälkikäteisiä toimintamalleja. Maahanmuuttovirasto tekee valvontaa suorittaessaan myös yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.

Maahanmuuttovirasto seuraa valvontaohjelman toteutumista säännöllisesti. Seurannasta saatuja tietoja hyödynnetään vastaanottokeskustoiminnan ja -kapasiteetin kehittämisessä, valvonnan kehittämisessä sekä valvontakohteiden ja -menetelmien määrittämisessä. Maahanmuuttovirasto arvioi valvonnan vaikuttavuutta vuosittain. Valvontaohjelma on voimassa toistaiseksi.

1 Turvapaikanhakijoiden vastaanotto Suomessa

1.1 Maahanmuuttovirasto

Maahanmuuttovirasto on maahanmuutto-, turvapaikka-, pakolaisuus- ja kansalaisuusasioissa asiantuntija-, palvelu- ja päätöksenteko-organisaatio, joka toteuttaa Suomen maahanmuuttopolitiikkaa. Virasto tuottaa tietopalveluja poliittisen päätöksenteon tueksi sekä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä varten.

Turvapaikanhakijoiden vastaanoton ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle (746/2011). Vastaanottolain esitöiden mukaan Maahanmuuttovirastossa on oma yksikkönsä käytännön vastaanottotoimintaa varten (HE 266/ 2010 vp).

Maahanmuuttoviraston työjärjestyksessä (MIGDno-2019-689) käytännön vastaanoton ohjaus, suunnittelu ja valvonta on vastaanottoyksikkö nimisen yksikön tehtävä. Vastaanottoyksikössä tehtävää suorittavat sisällön ohjaus ja kehittäminen -tulosalue, vastaanottokapasiteetti ja valmius -tulosalue ja tilannekeskus -tiimi. Maahanmuuttovirastossa myös oikeus ja maatietoyksikköön kuuluvat oikeuspalvelut ja tietosuojatulosalue sekä kansliaan kuuluva taloushallinto sekä sisäinen tarkastus osallistuvat osaltaan vastaanottojärjestelmän valvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

1.2 Vastaanottokeskustoiminnan keskeiset sisällöt

Vastaanottolaki määrittää vastaanottokeskustoiminnan keskeiset sisällöt. Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa ohjaavat lisäksi useat muut säädökset sekä Maahanmuuttoviraston ja muiden viranomaisten antamat ohjeet.

Vastaanottokeskukset järjestävät ja tuottavat turvapaikanhakijoille toimivat ja laadukkaat vastaanottopalvelut sekä muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan toiminnan. Vastaanottokeskustoiminnassa edistetään ja ylläpidetään asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä, omatoimisuutta sekä turvallista elin- ja toimintaympäristöä.

Vastaanottopalvelut ja muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan toiminnan järjestää ja tuottaa turvapaikanhakijalle se vastaanottokeskus, jonka asiakkaaksi hakija on rekisteröity. Erityisiin vastaanottopalveluihin kuuluvat majoitus, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, vastaanottoraha, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta. Vastaanottopalveluina voidaan järjestää myös ateriat. Ilman huoltajaa olevien lasten keskuksissa taas painottuvat hoidolliset ja kasvatukselliset sisällöt.

Muulla vastaanottoon kuuluvalla toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi keskuksen turvallisuustyötä, asiakkaiden auttamista vapaaehtoisen paluun kysymyksissä ja paluujärjestelyissä, asiakkaille annettavaa eri asioita koskevaa ohjausta ja neuvontaa, asiakkaille annettavaa tietoa vastaanottoon ja turvapaikkahakemuksen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista, velvollisuuksista ja oikeusavusta, oleskeluluvan saaneiden asiakkaiden auttamista kuntaan siirtymisessä sekä erilaisen omatoimisuutta ja pärjäämistä edistävän toiminnan järjestämistä asiakkaille.

Vastaanottokeskuksen tehtäviin kuuluu myös asiakkaan kansainvälistä suojelua koskevan hakemuksen käsittelyyn liittyviä tehtäviä. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi turvapaikkahakemukseen kuuluviin puhutteluihin pääsemisessä auttaminen ja mahdollisten myönteisten päätösten tiedoksiantoon liittyvät tehtävät.

Vastaanottokeskustoimintaan kuuluvat lisäksi esimerkiksi erityiset vastaanottovalmiuden ylläpitämiseen, vastaanottokeskuksen käyttämiin kiinteistöihin, asiakkaiden palvelujen lakkaamiseen, ilman huoltajaa olevien lasten edustajiin, toiminnasta raportointiin ja toiminnan talouteen liittyvät tehtävät.

Erityisesti terveydenhuollon palveluita asiakkaille järjestetään ja tuotetaan myös keskuksen ulkopuolisten julkisten ja yksityisten palveluntuottajien toimesta. Maahanmuuttovirastolle ei esimerkiksi kuitenkaan kuulu terveydenhuoltopalveluita asiakkaille järjestävien julkisten palveluntuottajien toiminnan valvonta. Kunnat taas vastaavat lastensuojelun toiminnasta alueillaan. Myös erilaiset järjestöt ja muut toimijat voivat tuottaa asiakkaille toimintaa. Oppivelvollisuusikäisten asiakkaiden perus- ja esiopetuksen järjestää kunta. Vastaanottokeskuksen tehtäviin kuuluvat asiakkaiden keskuksen ulkopuolisiin palveluihin ja toimintaan ohjaamiseen ja eri palvelujen ja toimintojen koordinointiin liittyvät tehtävät.

Vastaanottokeskukset ovat paitsi itsenäisiä palveluntuottajia myös osa eri palveluntuottajien ylläpitämistä keskuksista koostuvaa vastaanottojärjestelmää. Keskuksen tulee toimia hyvässä yhteistyössä Maahanmuuttoviraston ja muiden palveluntuottajien ylläpitäminen keskusten kanssa.

1.3 Vastaanottojärjestelmän strategiset päämäärät ja arvot

Vastaanottojärjestelmän strategiset päämäärät ovat:

Vastaanottokeskuksissa on turvapaikanhakijoiden toimintakykyä, omatoimisuutta ja hyvinvointia edistävät ja ylläpitävät palvelut

- Keskeistä toiminnassa ovat toimivat vastaanottolain mukaiset palvelut.
- Palvelut pohjaavat yhdenvertaiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Ihmisarvoinen elämä turvataan kaikissa olosuhteissa ja tilanteissa. Lasten etuun ja hyvinvointiin kiinnitetään erityistä huomiota.
- Jokaisella asiakkaalla on myös vastuu itsestään iän, kehitystason ja toimintakyvyn mukaisesti.

- Asiakkaiden tarpeisiin vastataan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien mukaan parhaalla mahdollisella tavalla.
- Tavoitteena on tuottaa edellytyksiä itsenäiseen selviytymiseen, antaa valmiuksia turvapaikkaprosessin jälkeiseen aikaan ja ehkäistä syrjäytymistä.

Vastaanottokeskuksessa työskentelee ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö

- Työntekijöiden koulutustaustaan ja ammatilliseen osaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota jo rekrytointivaiheessa
- Työntekijöiden hyvinvointia seurataan säännöllisesti ja sitä parannetaan yksilöllisillä ja yhteisillä toimenpiteillä.
- Vastaanottokeskuksissa ei hyväksytä syrjintää tai kiusaamista missään muodossa.
- Vastaanottokeskus on arvostettu ja pidetty työpaikka. Työntekijöiden osaamista arvostetaan myös vastaanottokeskusten ulkopuolella.

Vastaanottojärjestelmä on joustava ja muutoskykyinen

- Vastaanottojärjestelmän valmius sopeutua muutoksiin ja kyky järjestää palveluita on hyvä kaikissa olosuhteissa
- Vastaanottojärjestelmässä on käytössä erilaisia majoitusvaihtoehtoja. Tavoitteena on huomioida turvapaikanhakijoiden määrä, toiminnan taloudellisuus, mutta myös asiakkaiden hyvinvointi ja erityistarpeet.
- Vastaanottojärjestelmä tekee tiivistä yhteistyötä muiden viranomaisten ja järjestöjen kanssa turvapaikkaprosessin tehokkuuden ja joustavuuden parantamiseksi.

Vastaanottojärjestelmässä on laadukkaat rakenteet ja prosessit

- Vastaanottojärjestelmässä toimitaan yhteisten päämäärien, käytäntöjen ja toiminnan perusperiaatteiden mukaisesti
- Toimintaa arvioidaan ja kehitetään aktiivisesti. Kehittäminen perustuu kansallisiin ja kansainvälisiin vaatimuksiin, vankkaan tietopohjaan ja käytännön kokemuksiin.
- Sähköiset tietojärjestelmät tukevat vastaanottojärjestelmän toimintaa ja ohjausta.

Vastaanottojärjestelmän arvot ovat:

Yhdenvertaisuus

Ihmisoikeudet, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja syrjimättömyys ovat keskeisiä toiminnan peruseriaatteita. Esteitä yhdenvertaisuuden toteutumiselle poistetaan aktiivisesti.

Joustavuus

Joustavuutta on kyky vastata erilaisiin sisäisiin ja ulkoisiin muutostarpeisiin. Valmiussuunnittelulla mahdollistetaan nopea reagointi ja valmiit toimintamallit erilaisiin muutostilanteisiin. Palveluvarmuus ja toiminnan laatu säilytetään hyvänä kaikissa olosuhteissa.

Ammatillisuus

Ammatillisuuteen kuuluu asiallinen ja puolueeton toiminta kaikissa tilanteissa. Jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Omaa toimintaa tarkastellaan kriittisesti ja sitä parannetaan jatkuvasti.

Turvallisuus

Vastaanottokeskus on turvallinen paikka asua ja tehdä työtä. Turvallisuuteen liittyvät seikat huomioidaan kaikessa toiminnassa ja uhkiin varaudutaan ennakkoon. Kaikille turvallinen toimintaympäristö luodaan asiakkaiden ja työntekijöiden hyvässä yhteistoiminnassa, jossa eri toimijoiden roolit ja toimintaperiaatteet ovat kaikille selvät.

1.4 Vastaanottokeskustoiminnan yleiset tulostavoitteet

Vastaanottokeskustoiminnan yleiset valtakunnalliset tulostavoitteet ovat:

- Vastaanottokeskuksen toiminta on kaikilta osin taloudellista ja kustannustehokasta. Keskuksen taloushallinto, kustannusten hallinta ja määrärahojen käytön sisäinen valvonta on järjestetty asianmukaisesti. Määrärahoja käytetään vain sovitusti ja tarkoituksenmukaisesti.
- Vastaanottokeskuksen asiakkaille tarjoamat ja järjestämät vastaanottopalvelut ja muu vastaanottoon kuuluva toiminta on asianmukaista ja laadukasta. Keskuksen toiminnassa noudatetaan toimintaa sääteleviä säädöksiä ja Maahanmuuttoviraston antamia ohjeita.

- Vastaanottokeskus on turvallinen paikka asua ja tehdä työtä. Turvallisuuteen liittyvät seikat huomioidaan keskuksen kaikessa toiminnassa. Uhkiin ja riskeihin varaudutaan ennakkoon ja niiden reagointiin on olemassa toimintamallit. Paikallinen yhteistyö eri viranomaisten kanssa on sovittua, säännöllistä ja hyvää.
- Keskuksesta ja vastaanoton piiristä poistutaan viivytyksettä turvapaikkaprosessin päätyttyä. Vapaaehtoiseen paluuseen liittyvää ohjaus ja neuvonta on asianmukaista.
- Vastaanottokeskuksessa käytetään Maahanmuuttoviraston tuottamia tietojärjestelmiä täysimääräisesti. Tietojärjestelmiin tehdään aina kirjaukset asianmukaisesti ja ajantasaisesti. Keskuksen asiakas- ja potilastietojen käsittely on hallittua ja asianmukaista.

Maahanmuuttovirasto määrittelee lisäksi erityiset vastaanottokeskustoiminnan vuosittaiset tulostavoitteet.

2 Vastaanottojärjestelmän valvonnan järjestäminen

2.1 Valvonnan kohdistuminen

Valvontaa kohdistetaan käytännön vastaanottokeskustoimintaan, toiminnasta aiheutuviin kustannuksiin, vastaanottokeskuksen kiinteistöihin ja valmiuden ylläpitämiseen sekä palveluntuottajien kanssa tehtyihin toiminnan sopimuksiin. Eri osa-alueiden valvonnassa pyritään hyödyntämään muilta osa-alueilta kertyvää tietoa.

Ennakolliseen valvontaan kuuluvat erityisesti vastaanottokeskusten omavalvonta ja muut toimintaa koskevat suunnitelmat, keskusten henkilökuntaryhmille vastaanottoyksiköstä annettava ohjaus-, neuvonta- ja koulutustoiminta sekä keskuksiin tehtävät ohjaus-arviointikäynnit.

Jälkikäteisvalvontaan kuuluvat kantelut ja selvityspyynnöt sekä keskuksiin suoritetut tarkastuskäynnit. Käytännön toimintaan liittyvissä systemaattisissa tiedonkeruissa ja talouden suunnittelussa, ohjauksessa ja valvonnassa yhdistyvät ennakolliset ja jälkikäteiset toimintamallit.

2.2 Valvonnan sisältö

Vastaanottotoiminnan valvontaa toteutetaan seuraavien toimintamallien kautta.

1. Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat
2. Käytännön ohjaus ja neuvonta
3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastuskäynnit (valvontakäynnit)

- yleinen sisällön ohjaus ja kehittäminen - valvontakäynti
 - terveyspalvelut -valvontakäynti
 - kapasiteetti ja valmius -valvontakäynti
 - Taloudenpito - valvontakäynti
4. Kantelut ja selvityspyynnöt
 5. Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu
 - asiakastyytyväisyyskysely
 - tapahtumailmoitukset
 - keskusten toiminnalliset tiedot
 6. Laillisuusvalvonta
 7. Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta

2.2.1 Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat

Valvontaa ja vastaanottokeskusten toimintaa tukevat erilaiset lakisääteiset ja muut vastaanottoyksikön edellyttämät suunnitelmat. Suunnitelmien yleisenä tavoitteena on edistää sitä, että toiminta keskuksissa on mahdollisimman hyvin ennakkoon suunniteltua, tarkoituksenmukaista ja hyvin organisoitua. Suunnitelmien tavoitteena on myös, että keskus pystyy tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan toiminnassaan esiintyviä epäkohtia ja riskejä aiheuttavia tilanteita mahdollisimman suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Jokaisen vastaanottokeskuksen tulee laatia seuraavat suunnitelmat:

- omavalvontasuunnitelma
- toimintasuunnitelma (ml. talousarvio) ja - kertomus
- turvallisuussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvaselvitys (alaikäisyksiköt)
- valmiussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- perehdytysuunnitelma
- tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- arkistonmuodostussuunnitelma

Suunnitelmat ovat osa vastaanottokeskusten ennakkovalvontaa. Näin keskuksat voivat myös itse arvioida ja kehittää toimintaansa. Keskeinen osa ennakkovalvontaa on keskusten tekemä omavalvonta. Tavoitteena on, että keskuksissa tehdään sisäistä toiminnan seuranta ja arviointia sekä tarvittavia korjausliikkeitä säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.

Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö on laatinut vastaanottokeskuksille omavalvontasuunnitelman pohjan, johon jokaisen keskuksen tulee omavalvontasuunnitelmansa laatia. Omavalvontasuunnitelma tehdään vastaanottojärjestelmän käyttöön

tehdyssä sähköisessä talouden ja toiminnan seurantajärjestelmässä. Omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti vastaanottoyksikön nähtävissä.

Toimintasuunnitelma, talousarvio ja toimintakertomus tulee toimittaa vuosittain (päivitetty talousarvio myös toimintavuoden aikana) Maahanmuuttovirastolle. Vastaanottoyksikkö tarkastaa vuosittain, että vastaanottokeskuksella on toteuttamiskelpoinen ja oikein laadittu valmiussuunnitelma.

2.2.2 Ohjaus ja neuvonta

Aktiivisen ja jatkuvan ohjauksen ja neuvonnan keskeisenä tavoitteena on varmistaa, että vastaanottokeskukset järjestävät lakisääteiset vastaanottopalvelut ja muun vastaanottoon kuuluvan toiminnan yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhteisten päämäärien, käytäntöjen ja peruseriaatteiden mukaisesti. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä mahdollisten virheellisten toimintatapojen syntyminen. Ohjausta annetaan myös esimerkiksi keskuksen kiinteistöihin, valmiussuunnitteluun ja taloudenpitoon liittyen.

Vastaanottokeskusten henkilökuntaa on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä vastaanottoyksikköön ja konsultoimaan erilaisista arjessa eteen tulevissa käytännön asioissa. Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluvat myös keskusten henkilöstöryhmille järjestettävät erilaiset koulutukset sekä toimintaan annettavat kirjalliset ohjeet.

Myös erilaiset uusien työ- ja toimintamallien implementoinnit (esim. kehityshankkeet) ohjein ja koulutuksin kuuluvat ohjauksen ja neuvonnan piiriin. Keskuksille lähetetään lisäksi toimintaa ohjaavia säännönmukaisia kirjeitä.

Osana ohjausta ja neuvontaa vastaanottoyksikkö tuottaa ja ylläpitää sähköistä Vokit verkossa -ekstranettiä. Se toimii toimintakäsikirjana, josta löytyvät vastaanottotoimintaa koskevat ohjeet ja toimintamallit. Lisäksi ekstranetissä tiedotetaan ajankohtaisista asioista ja koulutuksista.

2.2.3 Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastuskäynnit (valvontakäynnit)

Maahanmuuttovirasto toteuttaa ennakoivia, ohjaukseen painottuvia ohjaus- ja arviointikäyntejä vastaanottokeskuksiin. Lisäksi tehdään jälkivalvonnallisia toiminnan tarkastuskäyntejä.

Ohjaus- ja arviointikäyntien tavoitteena on tukea keskuksen toimintaa ja varmistaa toiminnan asianmukaisuus. Käynneillä arvioidaan vastaanottopalveluiden ja muun vastaanottoon kuuluvan toiminnan sisältöä, laatua ja saatavuutta, keskusten toiminnallisia puitteita ja edellytyksiä sekä turvallisuutta ja taloudenpitoa. Samalla käynnit

perehdyttävät keskuksen johtoa ja työntekijöitä ajankohtaisiin ohjeistuksiin sekä Maahanmuuttovirastoa keskusten arkeen. Tavoitteena on jakaa tietoa ja yhdessä arvioida mahdollisia kehittämistarpeita. Yhtenä läpikäytävänä asiana käynneille toimivat keskusten laatimat omavalvontasuunnitelmat. Lisäksi vastaanottoyksikkö on laatinut lomakkeita, joissa on listattu keskeiset käynneillä tarkasteltavat asiat.

Keskukseen tehtävät tarkastuskäynnit liittyvät epäilyyn toiminnassa olevista mahdollisista puutteista tai epäkohdista. Tarkastuskäynti on siten luonteeltaan jälkivalvonnallinen, ja se eroaa ohjaus- ja arviointikäynneistä, joita voidaan tehdä puhtaasti ennakkolisessa ja ohjaavassa tarkoituksessa. Tarkastuskäynti voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastuskäynnillä voidaan lisäksi käydä läpi myös muita asioita kuin epäiltyä puutetta tai epäkohtaa.

Yleinen sisällön ohjaus ja kehittäminen - valvontakäynti

Yleisen sisällön ohjauksen ja kehittämisen ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastuskäynnit sisältävät vastaanottolain mukaisten palveluiden sekä muun vastaanottoon kuuluvan toiminnan valvontaa. Käynneillä tarkastellaan muun muassa keskuksen palvelujen tuottamiseen, riskienhallintaan, henkilöstömitoitukseen, turvallisuuteen ja tietosuojaan sekä -turvaan liittyviä kysymyksiä.

Terveyspalvelut - valvontakäynti

Terveydenhuollon ohjaus- ja arviointikäynneillä sekä toiminnan tarkastuskäynneillä tarkastellaan muun muassa terveyspalveluiden tuottamista ja järjestämistä, lääkehoidon toteuttamista, alkuterveystarkastusten toteutumista, potilasasiakirjojen käsittelyä sekä alueellista yhteistyötä eri terveydenhuollon toimijoiden välillä.

Valmius ja kapasiteetti - valvontakäynti

Valmiuden ja kapasiteetin ohjaus- ja arviointikäynneillä sekä toiminnan tarkastuskäynneillä käydään läpi muun muassa vastaanottokeskusten kiinteistöihin ja valmiuteen liittyviä kysymyksiä.

Taloudenpito - valvontakäynti

Taloushallinnon ohjaus- ja arviointikäynneillä sekä toiminnan tarkastuskäynneillä käydään läpi muun muassa vastaanottokeskuksen taloudenpitoon ja kustannusten raportointiin liittyviä kysymyksiä.

2.2.4 Kantelut ja selvityspyynnöt

Vastaanottokeskuksen asiakkaat ja muut toimijat voivat kannella vastaanottopalveluista ja vastaanottokeskuksen muusta toiminnasta Maahanmuuttovirastolle.

Maahanmuuttovirastoon tulleet kantelut käsitellään vastaanottoyksikön ja oikeuspalvelujen yhteistyönä. Maahanmuuttoviraston ylijohtaja ratkaisee esittelystä keskuksia tai niiden henkilökuntaa koskevat kantelut, jotka on osoitettu Maahanmuuttovirastolle. Maahanmuuttoviraston kanteluasiassa antamaan vastaukseen ja sen tiedoksiantoon sovelletaan hallintolain säännöksiä.

Pääsääntönä on, että vastaanottoyksikkö pyytää keskukselta selvityksen kantelun johdosta. Kantelu voi johtaa myös valvontakäynnin tekemiseen. Jos arvioidaan, että kantelun johdosta ei ole aihetta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä ilmoitetaan kantelun tekijälle.

Vastaanottoyksikkö laatii selvityspyynnöitä keskuksille myös muuten kuin kanteluiden selvittämiseksi. Selvityspyynnöitä laaditaan, kun halutaan selvittää, miten keskus on hoitanut jonkin tilanteen tai kun on syytä epäillä, että toiminnassa on mahdollisesti tapahtunut virhe tai laiminlyönti.

Vastaanottoyksikkö vastaanottaa vastaanottotoimintaa koskevaa kansalaispalautetta ja -kirjeitä. Vastaanottoyksikön vastuulla on ryhtyä niihin toimenpiteisiin, joihin kansalaispalautteen tai -kirjeen johdosta katsotaan olevan aihetta.

2.2.5 Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu

Vastaanottoyksikkö kerää toimintaan liittyen systemaattisesti erilaista tietoa, jota käytetään valvonnassa ja vastaanottojärjestelmän toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja ohjauksessa.

Asiakastyytyväisyyskysely

Vastaanottoyksikkö tekee vuosittain yhdessä vastaanottokeskusten kanssa keskusten asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyssä selvitetään asiakkaiden kokemuksia turvallisuudesta, työntekijöiltä saamastaan kohtelusta, työntekijöiltä saadusta tuesta ja avusta sekä yleisesti keskusten toiminnasta. Kyselyn tarkoituksena on saada asiakkaiden ääni kuuluville ja löytää myös sen avulla mahdollisia kehittämistoimenpiteitä.

Tapahutumailmoitukset

Vastaanottokeskukset ilmoittavat vastaanottoyksikölle keskuksessa tai sen ympäristössä tapahtuneista poikkeamatilanteista ja -tapahtumista, joilla on tai voi olla vaikutusta yksiköiden toimintaan ja turvallisuuteen.

Poikkeamatilanteita ja -tapahtumia ovat esimerkiksi erilaiset sisäiset ja ulkoiset vaara- ja uhkatilanteet, muut häiriöt sekä erilaiset tapahtumat ja ilmiöt, jotka vaikuttavat jotenkin keskuksen toimintaan sekä sen työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuteen.

Vastaanottoyksikkö on tarvittaessa yhteydessä ilmoituksen tehneeseen keskukseseen ja antaa ohjausta ja tukea esimerkiksi uhka- tai riskitilanteen selvittämiseen ja käsittelemiseen. Tapahtumailmoitusten välityksellä vastaanottoyksikkö saa myös syvemmän kuvan keskuksissa tapahtuvista ilmiöistä sekä tietyn keskuksen ja koko vastaanottojärjestelmän turvallisuustilanteesta.

Keskusten toiminnalliset tiedot

Vastaanottoyksikkö kerää valvonnassaan keskusten toiminnasta erilaisia tietoja ja tilastoja. Maahanmuuttovirasto on tuottanut vastaanottojärjestelmässä käytettäväksi yhteisiä tietojärjestelmäratkaisuja (esim. asiakastietojärjestelmä, potilastietojärjestelmä), joita hyödynnetään tiedon saamiseksi keskusten toiminnasta.

Lisäksi keskuksille tehdään erilaisia säännönmukaisia ja ad hoc-perusteisia kyselyitä ja selvityksiä, joiden avulla pyritään saamaan kuvaa siitä, miten jokin asia näyttäytyy tai on toteutettu eri keskuksissa ja koko järjestelmässä.

2.2.6 Laillisuusvalvonta

Laillisuusvalvonnalla tarkoitetaan tässä yhteydessä viranomaisten toiminnan lainmukaisuuden valvontaa. Suomen perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan kaiken julkisen vallankäytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.

Vastaanottojärjestelmässä laillisuusvalvonnan tarkoituksena on toteuttaa Suomen perustuslain 21 §:ssä jokaiselle taattua hyvää hallintoa ja edistää vastaanottolain toteutumista sekä ylläpitää ja parantaa vastaanottokeskusten toiminnan laatua. Laillisuusvalvonnalla pyritään estämään ennalta mahdolliset virheet sekä paljastamaan ja saattamaan asianmukaiseen menettelyyn virheellinen tai lainvastainen toiminta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Vastaanottotoiminnan laillisuusvalvonnan painopiste on sellaisten toimien ja käytänteiden valvonnassa, jotka liittyvät vastaanottolain mukaisiin palveluihin. Kullekin vuodelle voidaan lisäksi valita erityiset laillisuusvalvonnassa tarkasteltavat painopistealueet.

Vastaanottokeskusten tulee toimittaa vastaanottoyksikköön oma laillisuusvalvontaraporttinsa vuosittain. Laillisuusvalvontaraportin sisällöstä on laadittu vastaanottokeskuksille oma pohja.

Laillisuusvalvontaan kuuluvat lisäksi erilaiset tarkastukset ja pistokokeet vastaanoton rekistereihin ja tietojärjestelmiin. Tällöin tarkastellaan suunnitelmallisesti vastaanottokeskusten tietojärjestelmiin tekemien toimenpiteiden ja päätösten sekä niihin liittyvien merkintöjen ja asiakirjojen asianmukaisuutta. Tarkastuksista lähetetään keskuksille toimintaa ohjaava kirje, jossa kerrotaan tarkastuksen sisällöstä, tehdyistä havainnoista sekä mahdollisista vaadittavista korjaustoimenpiteistä. Tarkastushavainnot voivat johtaa myös koulutusten järjestämiseen tai kirjallisen ohjeen antamiseen tai päivittämiseen.

2.2.7 Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta

Vastaanottotoiminnan toteuttamiseen kohdennettujen määrärahojen käytön ohjausta ja valvontaa toteutetaan Maahanmuuttoviraston taloushallinnon ja vastaanottoyksikön yhteistyönä. Talousarviolain (423/1988) 24 b §:n mukaisesti viraston on huolehdittava siitä, että sisäinen valvonta on asianmukaisesti järjestetty sen omassa toiminnassa sekä toiminnassa, josta virasto vastaa.

Vastaanottokeskukset laativat vuosittain syksyllä Maahanmuuttoviraston ohjeistamat seuraavaa toimintavuotta koskevat toimintasuunnitelmat ja talousarviot ja lähettävät ne virastoon. Maahanmuuttovirasto arvioi, korjaa ja lopulta hyväksyy keskusten lähettämät toimintasuunnitelmat ja talousarviot. Toimitetuista dokumenteista arvioidaan muun muassa toimintasuunnitelman laatua, henkilöstömitoitusta sekä kustannusten asianmukaisuutta. Keskukset raportoivat toiminnasta aiheutuvat kulut kululajeittain kuukausittain Maahanmuuttovirastoon.

Talousarvioita päivitetään tarvittaessa toimintavuoden aikana, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan, jos kuluissa havaitaan talousarvioista poikkeavia menoja ilman, että muutoksista on sovittu. Toiminnasta aiheutuvien kulujen tulee olla perusteltuja.

Maahanmuuttovirasto laatii kaikille vastaanottokeskuksille yhteiset vuotuiset tulostavoitteet ja niille tarkemmat vaikutustavoitteet (ml. mittarit). Yhteisillä tulos- ja vaikutustavoitteilla pyritään ohjaamaan koko vastaanottojärjestelmän toimintaa. Keskukset toimittavat Maahanmuuttovirastolle konkreettiset toimenpiteet, joilla ne tulos- ja

vaikutustavoitteisiin pyrkivät. Näiden lisäksi keskuksset voivat asettaa omia keskuskohtaisia tavoitteita.

Vastaanottokeskus laatii kunkin tilikauden toteutuneista kustannuksista kirjanpitoon perustuvan alustavan selvityksen (mukana pääkirja), joka toimitetaan Maahanmuuttovirastolle tilikautta seuraavan kuukauden loppuun mennessä. Lopullinen selvitys tilikauden toteutuneista kustannuksista toimitetaan keskuksen tilikauden tilinpäätöksen valmistumisen jälkeen. Lopulliseen selvitykseen liitetään auktorisoidun tilintarkastajan lausunto tilikauden kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä.

Maahanmuuttovirastolla tai sen valtuuttamalla tarkastajalla sekä valtiontalouden tarkastusvirastolla on myös oikeus tarkastaa vastaanottokeskuksen tilinpitoa ja toimintaa.

3 Valvonnan painopisteet

Maahanmuuttovirasto voi kohdentaa valvontaa erityisiin painopistealueisiin. Lähtökohtaisesti kunkin vuoden mahdolliset erityiset valvontakohteet ilmoitetaan vastaanottokeskuksille ennen toimintavuoden alkua. Maahanmuuttovirasto voi myös päättää kohdentaa valvontaa erityiseen valvontakohteeseen kesken toimintavuotta.

4 Valvontaohjelman seuranta ja raportointi

Valvontaohjelman toimeenpanoa seurataan jatkuvasti. Vaikuttavuutta arvioidaan erityisesti vuosittain ja tietoa hyödynnetään valvonnan kehittämisessä ja mahdollisten valvonnan painopisteiden valinnassa. Maahanmuuttovirasto arvioi myös oman toimintansa vaikuttavuutta vastaanottojärjestelmän kokonaisuuden ja vastaanottokeskustoiminnan järjestämisessä ja tuottamisessa. Valvontaohjelman toteuttamisesta viestitään aktiivisesti keskuksille.

Vastaanottoyksikkö laatii vuosittain julkisen valvontaraportin, jossa käydään läpi valvonnan toteuttamista, tuloksia ja kehittämiskohtia.

Vastaanottoyksikkö raportoi vastaanottokeskusten valvonnassa tehdyistä havainnoista tarpeen mukaan muille viranomaisille.