



**MAAHANMUUTTOVIRASTON
TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA 2018–2021 SEKÄ
TULOSSUUNNITELMA 2017**

Helsinki 20.1.2017

1. Johdanto	2
2. Suunnittelukauden maahanmuuttopoliittiset lähtökohdat	2
3. Maahanmuuttoviraston toimintaympäristön kehittyminen.....	3
3.1. Maahanmuuttoviraston rakenteelliset muutokset.....	3
3.2. Asiamäärien arvioitu kehitys.....	4
3.3. Muuttuvaan toimintaympäristöön varautuminen	5
4. Maahanmuuttoviraston arvot ja visio sekä pitkän aikavälin strategiset linjaukset	5
5. Suunnittelukauden yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet.....	5
5.1. Yhteiskunnallisten vaikuttavuustavoitteiden mittarit.....	6
6. Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021 sekä tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017	6
6.1. Johtava asiantuntija.....	7
6.2. Ennakoiva ja muutoksiin varautuva toimija	9
6.3. Vastuullinen päätöksentekijä	11
6.4. Hyvä ja haluttu työpaikka.....	14
7. Seurantatiedot.....	18

1. Johdanto

Maahanmuuttovirasto käsittelee ja ratkaisee ulkomaalaisten maahantuloon, maassa oleskeluun, maasta poistamiseen, pakolaisuuteen ja kansalaisuuteen liittyviä asioita, vastaa turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien vastaanoton käytännön toiminnan ohjauksesta ja suunnittelusta, säilöönottoyksiköiden käytännön toiminnan ohjauksesta ja valvonnasta sekä ihmiskaupan uhrien auttamisen toimeenpanon ohjauksesta. Lisäksi Maahanmuuttovirasto ylläpitää ulkomaalaisasioiden sähköistä asiakäsittelyjärjestelmää (UMA) ja tuottaa tietoja viranomaisille ja kansainvälisille järjestöille.

Maahanmuuttovirasto toimii vuonna 2017 10 paikkakunnalla: Helsingissä, Raisiossa, Lappeenrannassa, Kuhmossa, Tampereella, Vaasassa, Rovaniemellä, Lahdessa, Kuopiossa ja Oulussa. Vuoden 2017 alusta poliisilta Maahanmuuttoviraston vastuulle siirtyvien ulkomaalaislupa-asioiden myötä Maahanmuuttoviraston asiakaspalvelu- ja siirtymispisteet aloittavat toimintansa yhdeksällä paikkakunnalla. Samaan aikaan turvapaikkayksikön toiminta Rovaniemellä ja Vaasassa lakkaa. Vuoden 2017 alusta myös turvapaikanhakijoiden vastaanottopalveluja tuottavat kaksi valtion vastaanottokeskusta Oulussa ja Joutsenossa siirtyvät hallinnollisesti Maahanmuuttoviraston alaisuuteen. Vuoden 2017 kuluessa liitetään Metsälän säilöönottoyksikkö viraston osaksi Helsingin kaupungin kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Vuonna 2017 Maahanmuuttovirastossa on henkilöstä yhteensä noin 850 henkilöä.

Maahanmuuttovirasto on sisäisen turvallisuuden virasto. Virasto toimii tiiviissä yhteistoiminnassa ja tietojenvaihdossa sisäministeriön hallinnonalan muiden virastojen kanssa, joista tärkeimpiä ovat Poliisihallituksen alaiset Keskusrikospoliisi ja paikallispoliisit sekä Suojelupoliisi ja Rajavartiolaitos. Yhteistoiminnan tavoitteena on tukea terrorismirikosten ennaltaehkäisyä, kansainvälisen rikollisuuden torjuntaa, laitonta maahantuloa sekä ihmiskaupan paljastamista.

2. Suunnittelukauden maahanmuuttopoliittiset lähtökohdat

Maahanmuuttoviraston toiminta- ja taloussuunnitelma sekä tulossuunnitelma perustuvat sisäministeriön hallinnonalan visioon: ”Suomi on Euroopan turvallisin ja yhdenvertaisin maa.” Suunnitelmat ovat osa hallitusohjelman, hallituksen maahanmuuttopoliittisten toimenpiteiden (11.9.2015) ja hallituksen turvapaikkapoliittinen toimenpideohjelman (8.12.2015) sekä sisäministeriön sisäisen turvallisuuden selonteon (19.5.2016) toimeenpanoa. Sen taustalla vaikuttavat myös hallinnonalan strategiset henkilöstöpoliittiset linjaukset, valtioneuvoston kehys- ja budjettipäätökset sekä toimintaa ohjaavat muut asiakirjat.

Keskeisimpiä suunnittelukauden linjauksiin vaikuttavia asiakirjoja ovat Juha Sipilän hallituksen strateginen hallitusohjelma, hallituksen maahanmuuttopoliittiset toimenpiteet, hallituksen turvapaikkapoliittinen toimenpideohjelma ja sisäministeriön sisäisen turvallisuuden selonteko. Sisäisen turvallisuuden selonteon pohjalta sisäministeriössä on valmisteilla keväällä 2017 valmistuva sisäisen turvallisuuden strategia.

Sisäministeriön sisäisen turvallisuuden selonteossa on tunnistettu Maahanmuuttoviraston toimialaan kuuluvia kehitystehtäviä, jotka jakautuvat kolmeen ryhmään:

1. Turvataan maahanmuuttohallinnon ydintehtävät ja varaudutaan muuttuvaan toimintaympäristöön.
2. Uudistetaan maahanmuuttohallinnon rakenteita ja tehostetaan johtamista.
3. Tuotetaan ja hyödynnetään tietoa tehokkaasti.

3. Maahanmuuttoviraston toimintaympäristön kehittyminen

Kansainvälistä muuttoliikettä synnyttävät sodat ja konfliktit, ympäristökatastrofit ja toivo paremmasta elintasosta. Muuttoliikkeen suuruus heijastuu lähtömaiden muuttuvista tilanteista ja matkustamisen edellytyksistä. Kansainvälinen politiikka ja globalisaatio vaikuttavat sekä muuttoliikkeen syntytekijöihin ja laajuuteen että liikkeen suuntautumiseen. Maailmantalouden kehittyminen ja vaurauden sekä köyhyyden epätasainen jakautuminen voimistavat muuttoliikettä samalla, kun ammatillinen liikkuvuus ja työvoiman kysyntä ja tarjonta edesauttavat työperäistä maahanmuuttoa. Hyvinvointiyhteiskunta toimii tärkeänä vetotekijänä siirtolaisuudelle ja pakolaisuudelle.

Globaalissa muuttoliikkeessä vaikuttaa yhtäältä lisääntyneen liikkuvuuden trendi, toisaalta on merkkejä kansallisvaltioajattelun voimistumisesta. Palvelut ja asiantuntijuus ovat yhä harvemmin paikkaan sidottuja ja työ- ja koulutusmarkkinat ovat muuttuneet entistä globaalimmiksi. Eri maiden kansainväliset yhteisöt, globaalit verkostot ja verkossa tapahtuva yhteydenpito helpottavat työn perässä muuttamista, kun yritykset rekrytoivat kansainvälisesti parhaita asiantuntijoita. Samaan aikaan niin Euroopassa kuin USA:ssa päätään on nostanut kansallisvaltioiden rajoja korostava protektionisminpolitiikka ja ulkomaalaisvastaisuus. USA:n tuleva presidentti on ilmoittanut rajoittavansa maahanmuuttoa sekä keskittyvänsä maansa sisäpoliittisiin asioihin, Britannian ero EU:sta on herättänyt EU-vastaisia mielipiteitä muissakin jäsenmaissa ja maahanmuuttoon kriittisesti suhtautuvien populistipuolueiden suosio on kasvanut useissa Euroopan maissa. Kansallisvaltioita korostava politiikkaa saattaa vähentää globaalia liikkuvuutta sekä hallinnollisten rajoitusten kautta että liikkuvuuteen kielteisesti suhtautuvan asenneilmapiirin myötä.

Maahanmuuton hallinta ja ennustettavuus romutuivat vuoden 2015 kesän ja syksyn mittaan. Laajamittainen turvapaikanhakijoiden määrän lisääntyminen edellytti valmiussuunnitelmien käyttöä ja poikkeuksellisia ratkaisuja niin Suomessa kuin muissakin EU-maissa. Yhteiseurooppalainen vastuunkanto kohtasi haasteita, mutta synnytti toisaalta uusia vastuunkannon mekanismeja kuten EU:n sisäiset siirrot, joilla tasataan suurimpia määriä turvapaikanhakijoita vastaanottavien jäsenvaltioiden taakkaa.

Turkin ja EU:n välinen 1:1 julkilausuma 4.4.2016 turvapaikanhakijoiden palauttamisesta Kreikasta Turkkiin on rauhoittanut tilannetta itäisellä Välimerellä. Sen sijaan keskisen Välimeren reitillä tulijamäärät ovat kasvaneet edellisestä vuodesta. Turkin epäonnistuneen vallankaappausyrityksen jälkeen turvapaikanhakijoiden saapuminen myös Kreikkaan on lisääntynyt, mutta kasvu on pientä. Turvapaikanhakijoiden liikkuminen on vaikeutunut tehokkaamman rajavalvonnan ja -tarkastusten myötä sekä raja-aitojen rakentamisen vuoksi. Myös käytössä olevat sisärajatarkastukset rajoittivat liikkumista vuoden 2016 lopulle asti. Eurooppaan saapumisen ensimmäisenä kohtamaana on huomattava Kreikan, Italian ja Espanjan lisäksi myös Bulgaria. Eurooppaan saapuneiden profiilit ovat muuttuneet. Aiemmin enemmistö oli nuoria miehiä, mutta kevään ja kesän 2016 aikana noin puolet saapuneista on ollut naisia ja lapsia.

Suomessa turvapaikanhakijoiden määrä on palautunut lähes aiempien vuosien tasolle, keskimäärin alle sataan viikkoon. Vuoden 2015 lopulla ja 2016 alussa vaikuttanut pohjoisen itärajan ylitse saapuneiden turvapaikanhakijoiden tulo loppui helmikuun lopussa rajaylitysten rajoitusten jälkeen. Itärajan tilanne on normalisoitunut eikä muutosta ole tapahtunut määräaikaisen rajasopimuksen päätyttyä. Määrien mahdolliseen uuteen kasvuun tulee kuitenkin varautua.

3.1. Maahanmuuttoviraston rakenteelliset muutokset

Maahanmuuttoviraston kasvu vuosien 2015–2016 aikana hakee vertaistaan. Reilussa vuodessa noin 300 hengen virasto kasvoi lähes 900 ihmisen työpaikaksi. Vuoden 2017 alussa toteutetaan valtion vastaanottokeskusten liittäminen virastoon sekä lupahallinnon siirto poliisilta. Lisäksi vuoden 2017 aikana Metsälän säilöönottoyksikkö siirtyy Maahanmuuttoviraston alaisuuteen. Nämä muutokset tuovat uusia virkoja virastoon, vaikka supistunut turvapaikanhakijoiden saapuminen samaan aikaan vähentää henkilöstötarvetta. Turvapaikkayksikössä päättyivät yli 200 hengen tehtävät vuoden 2016 lopussa. Muutokset yhdessä ylläpitävät viraston kokonaisvahvuuden lähes entisellään noin 830 hengen tasolla vuonna 2017.

Vuoden 2017 alussa virasto perustaa yhdeksälle paikkakunnalle lupahallinnon toimipisteet. Vaasan ja Rovaniemen turvapaikkayksikön toimipisteet suljettiin vuoden 2016 lopussa. Käsiteltävien asioiden määrä kasvaa yli kaksinkertaiseksi. Asiakkuuden monikanavaisen hallinnan merkitys toiminnassa kasvaa. Asiakaspalvelun riittävyys eri paikkakunnilla on nähtävissä vuoden 2017 kuluessa.

3.2. Asiamäärien arvioitu kehitys

Näköpiirissä oleva tilanne viittaa turvapaikanhakijoiden määrän pysymiseen vakiintuneella tasolla, jonka on arvioitu olevan suuruusluokaltaan noin 10 000 ihmistä vuositasolla. Tilanearviossa on huomioitava kriisimaiden (Afganistan, Irak, Somalia, Syyria) epävakaiden olosuhteiden jatkuminen. Tämä ylläpitää painetta maasta poistumiseen ja turvapaikan hakemiseen Euroopasta. Muutokset turvapaikan hakijoiden määrässä voivat olla nopeita ja lukumääräisesti huomattavia. Ajantasainen ja toimiva valmiussuunnitelma ylläpitää Maahanmuuttoviraston kyvyn sopeuttaa toimintansa vastaamaan toimintaympäristön muutoksia.

Vuosien 2015–2016 aikana saapuneille turvapaikanhakijoille tullaan myöntämään noin 10 000 oleskelulupaa joko turvapaikkana tai toissijaisen suojelun perusteella. Näiden ihmisten perhesidehakemusten määrän uskotaan heijastuvan kasvavana työmääränä lähivuosina. Todennäköisesti kansalaisuushakemusten lisääntyminen ilmenee vuosikymmenen vaihteessa.

Työ- ja opiskeluperusteinen maahanmuutto on pysynyt aiempien vuosien tasolla. Viitteet kansantalouden kasvun piristymisestä saattavat lisätä työperäistä maahanmuuttoa. Toisaalta nähtäväksi jää, kuinka hallitusohjelmaan kirjattu ETA-maiden ulkopuolelta saapuville opiskelijoille kaavailtu lukukausimaksu vaikuttaa opiskelijahakemusten määrään. Maahanmuuttopolitiikkaa tukeva toiminta edellyttää näiden lupien joustavaa ja nopeaa käsittelyä erityisesti työperäisen maahanmuuton tukemiseksi. Opiskelun perusteella myönnettävien lupien käsittely keskittyy kesäkuukausille, jolloin opiskeluoikeudet myönnetään. Opiskeluoikeuden saamisen ja opiskelupaikan vastaanottamisen välinen lyhyt aikajänne edellyttää ajallista henkilöresurssin keskittämistä opiskelijan oleskelulupien käsittelyprosessiin.

Perhesidehakemusten määrä on noussut huomattavasti vuodesta 2015. Kasvua on tapahtunut etenkin kansainvälistä suojelua saaneiden perheenjäsenten kohdalla, mikä heijastaa vuoden 2015 poikkeuksellisen suuria turvapaikanhakijamääriä. Toisaalta kesällä 2016 voimaan astuneiden perheenyhdistämiskriteereiden tiukentumisen vaikutuksia ei pystytä vielä tarkkaan arvioimaan. On odotettavissa, että näiden hakemusten määrä pysynee aiempaa korkeammalla tasolla pidemmän aikaa koska lyhytkestoisempaa hakemuskasvua ei ole tapahtunut.

Kansalaisuushakemuksen edellytyksenä oleva vähintään neljän vuoden oleskelu Suomessa aiheuttaa sen, että kansalaisuushakemusten määrä tulee kääntymään kasvuun vuoden 2020 kuluessa.

3.3. Muuttuvaan toimintaympäristöön varautuminen

Vastaanottotoiminnan järjestämisessä valmiusnäkökohdat huomioiden jatketaan strategista kumppanuutta Suomen Punaisen Ristin (SPR) kanssa ja selvitetään muiden toimijoiden kykyä tarjota tarvittavia palveluita. Valtakunnallista valmiussuunnitelmaa ylläpidetään ja päivitetään toimintaympäristön muutosten perusteella.

Maahanmuuttoviraston asiakaspalvelun lähtökohtana on sähköisen asiointi. Sähköinen asiointi, UMA-järjestelmä, ulkomaalaisrekisteri ja muut tietojärjestelmät muodostavat kokonaisratkaisun, jossa tieto syntyy, sitä käsitellään, se välitetään ja taltioidaan sähköisesti. Toimintamalli tehostaa ja nopeuttaa työskentelyä ja viranomaisten sekä asiakkaiden välistä tiedonvaihtoa.

Tulevien vuosien muutosnäkyymiin vaikuttavat ehdotukset EU:n yhteisen turvapaikka-järjestelmän uudistamiseksi ja Euroopan turvapaikka-asioiden tukiviraston (EASO) operatiivisen roolin kehittäminen.

4. Maahanmuuttoviraston arvot ja visio sekä pitkän aikavälin strategiset linjaukset

Maahanmuuttovirasto on maahanmuutto-, turvapaikka-, pakolaisuus- ja kansalaisuusasioissa päätöksenteko-organisaatio ja ylläpitää vastaanottojärjestelmää. Virasto toteuttaa Suomen maahanmuuttopolitiikkaa ja edistää hallittua maahanmuuttoa, hyvää hallintoa sekä ihmis- ja perusoikeuksia.

Virasto tuottaa asiantuntija- ja tietopalveluja poliittisen päätöksenteon tueksi sekä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä varten. Virasto osallistuu asiantuntijana maahanmuuttokeskusteluun.

Maahanmuuttoviraston arvot ovat uudistuvuus, vastuullisuus ja vaikuttavuus.

Maahanmuuttoviraston visio on: ”Maahanmuutosta kansalaisuuteen - elinvoimaisen ja turvallisen Suomen rakentaja”.

Maahanmuuttovirasto osallistuu strategiansa mukaisesti hallitusohjelman ja hallituksen maahanmuuttopoliittisten toimenpiteiden tulokselliseen toimeenpanoon. Virasto vastaa edelleen hallitusti lisääntyvään maahanmuuttoon kehittämällä lupaprosessien sujuvuutta ja muutoinkin toimintaansa ylläpitämällä henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia.

5. Suunnittelukauden yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Maahanmuuttoviraston yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet toteuttavat hallitusohjelman maahanmuuttopoliittisia linjauksia.

Maahanmuutto on hallittua. Hallitun maahanmuuton tilanteen ylläpito vaatii Suomelta erityisiä toimia tilanteessa, jossa Eurooppaan saapuu tämän vuosisadan mittakavassa poikkeuksellisia määriä turvapaikkaa hakevia. Tarvitaan sekä kansallisia toimenpiteitä että vahvaa vaikuttamista kansainvälisesti, EU:ssa sekä kahdenvälisesti lähtömaiden suuntaan. Maahanmuuton hallittavuus edellyttää tiiviin viranomaisyhteistyön lisäksi ennakoivaa ja tietopohjaista viranomais tiedotusta maahanmuuton mah-

dollisuuksista ja maahanmuuttohallinnon toiminnasta. Oikaisemalla virheellisiä ja perusteettomia käsityksiä hillitään ihmisalakuljetusta ja ihmiskauppaa.

Maahanmuuttoviraston edellytetään olevan varautunut äkillisiin muutoksiin ja ylläpitää yhteistyössä eri toimijoiden kanssa valmiussuunnitelmaa, jossa varaudutaan turvapaikanhakijoiden hallittuun vastaanottoon ja sujuvaan turvapaikkaprosessiin, mikäli turvapaikanhakijamäärät kasvavat nopeasti.

Suomi noudattaa kansainvälisiä velvoitteitaan ja ottaa samalla huomioon kansalliset tarpeensa globaalissa maailmassa. Kansainvälisessä ja EU- yhteistyössä sekä maahanmuuttopolitiikan kansallisessa valmistelussa pyritään aktiivisesti saavuttamaan maahanmuuton hyödyt kilpailukyvyyn ja taloudellisen toimeliaisuuden lisääntymisen, kaupankäynnin kasvun ja huoltosuhteen parantamisen kautta. Virasto tuottaa asiantuntija- ja tietopalveluja poliittisen päätöksenteon tueksi sekä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä varten.

Lupaprosessit ovat nopeita ja tehokkaita, mutta samalla laittoman maahantulon sekä yleisen järjestyksen ja kansallisen turvallisuuden vaarantumista ennaltaehkäiseviä. Päätöksenteko on laadukasta ja siinä turvataan hyvän hallinnon ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Maasta poistamista nopeutetaan erityisesti tilanteissa, joissa ulkomalainen on syyllistynyt törkeisiin rikoksiin, on rikoksen uusija tai aiheuttaa vaaraa yleiselle järjestykselle.

Hallitusohjelman mukaisesti maahanmuuttopolitiikasta tulee keskustella avoimesti suvaitsevaista ja ihmisarvoa kunnioittavaa keskustelukulttuuria edistäen. Rasismia ei sallita. Virasto osallistuu tuottamansa tiedon perusteella aktiivisena asiantuntijana maahanmuuttokeskusteluun.

5.1. Yhteiskunnallisten vaikuttavuustavoitteiden mittarit

Maahanmuuttoviraston asiakastyytyväisyyden kehittymistä sekä kansalaisten kokemaa maahanmuuttopolitiikan ja -hallinnon onnistumisesta mitataan palvelukykyä mitaavilla yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seurantaindikaattoreilla. Toiminnan laatua mitataan Maahanmuuttoviraston päätösten pysyvyydellä muutoksenhaussa. Tavoitteena on, että päätöksiä kumotaan valitusasteissa enintään viidessä prosentissa tapauksista sillä perusteella, että virasto on tehnyt laintulkinta- tai menettelyvirheen.

Maahanmuuttohallinnon ydintehtävien yhteiskunnallista vaikuttavuutta arvioidaan sekä päätöksenteon että vastaanotto toiminnan näkökulmasta. Maahanmuuttoviraston tekemien päätösten määrään tulee vastata vireille tulleiden asioiden määrää. Turvapaikanhakijoiden vastaanottokapasiteetin tulee vastata hakijamääriä ja olla kustannustehokasta.

Kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kuntaan siirtymisen tulee niin ikään olla viiveetöntä, jotta luvan saaneiden kotoutuminen alkaa mahdollisimman nopeasti luvan saamisesta. Maahanmuuttovirasto ja turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset toimivat yhteistyössä ELY-keskusten ja kuntien kanssa prosessin tehokkuuden varmistamiseksi prosessivastuun ollessa ELY-keskuksilla. Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mittarina on kuntaan sijoituksen keskimääräinen odotusaika vastaanottokeskuksissa oleskeluluvan saamisen jälkeen.

6. Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021 sekä tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

6.1. Johtava asiantuntija

Asiantuntijätiedon tuottaminen

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttovirasto osallistuu asiantuntijana keskusteluun maahanmuuttopolitiikan valmistelussa kattaen koko maahantulonkenttää koskevat uudistustarpeet sekä vahvistaa asiantuntijarooliaan tuottamalla sisäministeriön käyttöön aiempaa paremmin analysoitua tietoa maahanmuutosta mukaan lukien hakijamäärien ennakoinnista.

Tuotettua tutkimustietoa hyödynnetään päätöksenteossa entistä tehokkaammin. Maahanmuuttovirasto käyttää asiantuntijatieta päätöslinjausten sekä päätöksenteon tukena.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Kansallisella tasolla Maahanmuuttovirasto toimii aloitteellisesti esittämällä lainsäädäntömuutoksia, joilla lupaprosesseja voidaan sujuvoittaa.

EU:ssa on meneillään EU:n turvapaikkajärjestelmän kokonaisuudistus ja ehdotukset ovat parhaillaan neuvoston työryhmissä käsiteltävinä. Maahanmuuttovirasto seuraa uudistuksen eri vaiheita ja on aktiivisesti mukana esittäen sisäministeriölle toimeenpanon näkökulmasta huomioitavia asioita, jotta se voi varautua omassa toiminnassaan uusien asetustasoisten säädösten toimeenpanoon.

Kansainvälinen yhteistyö

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttovirasto on aktiivisesti mukana maahanmuuttoalan käytännön yhteistyössä eurooppalaisten maahanmuuttovirastojen johtajien tiedonvaihtofoorumin (GDISC) ja pohjoismaisen ulkomaalaisvaliokunnan ja sen alatyöryhmien kautta. Niin ikään Venäjän kanssa jatketaan viranomaisyhteistyötä maahanmuuttokysymyksissä. Suomen tavoitteena on konkreettinen ja pysyvä yhteistyö Suomen ja Venäjän maahanmuuttohallintojen välillä.

Maahanmuuttoviraston toiminnassa osana yhteistä eurooppalaista kansainvälisen suojelun järjestelmää näkyy vahvasti Euroopan turvapaikkaviraston EASO:n toiminnan kehittyminen uusina tehtävinä, mutta toisaalta myös uusina mahdollisuuksina. Virasto osallistuu laajasti EASO:n työhön.

EASO:a koskeva asetukset velvoittaa voimaantullessaan jäsenmaat osallistumaan EASO-asioiden asiantuntijapooliin, jonka avulla varmistetaan EASO:n asiantuntijakapasiteetti turvapaikka-asioiden tukeen ruuhkatilanteissa. Suomen osuus asiantuntijapoolista tulisi olemaan näillä näkymin vuodesta 2018 alkaen 8 henkilötyövuotta.

Virasto on lisäksi aktiivinen kansainvälinen toimija ihmiskaupan vastaisessa työssä eurooppalaisella tasolla ja etenkin Itämeren maiden piirissä. Maahanmuuttoviraston Joutsenon vastaanottokeskuksen hallinnoima ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä on mukana Itämeren maiden neuvoston (CBSS) ihmiskaupan vastaisessa työryhmässä (The Task Force Against Trafficking in Human Beings (TF-THB)).

Lisäksi tiivistetään kansainvälistä ja EU-yhteistyötä esimerkiksi yhteisissä palautusoperaatioissa.

Virastossa toimii myös EU komission alainen, komission osarahoittama Euroopan muuttoliikeverkoston (EMN) Suomen kansallinen yhteyspiste. EMN-verkosto tuottaa ajantasaista, puolueetonta, luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa maahanmuutto- ja turvapaikka-asioista kansallisen ja EU-politiikan suunnittelun tueksi. EMN toimii myös tiedonvaihdon verkostona.

Kansainvälinen yhteistyö tukee ennakointia esimerkiksi hakijamäärissä ja profiileissa sekä eurooppalaisittain linjassa olevien päätöslinjausten laatimista. Virasto seuraa suunnitelmallisesti toimintaympäristön muutossignaaleja ja vaikutuksia maahanmuuton kehitykseen.

Kiintiöpakolaispolitiikan toimeenpanoa jatketaan. Maahanmuuttovirasto tehostaa yhteistyötä kuntien kanssa kiintiöpakolaisten kuntaan muuton sujuvoittamiseksi.

Suomi osallistuu yhteiseen eurooppalaiseen humanitaariseen vastuunkantoon esimerkiksi EU:n sisäisten siirtojen kautta. Maahanmuuttovirasto vastaa edelleen sisäisten siirtojen toimeenpanosta, mikäli siirtoja jatketaan vuoden 2017 jälkeen.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Maahanmuuttovirasto suunnittelee vuoden 2017 aikana mallin, jolla se osallistuu EASO-poolin toimintaan.

Vuoden 2017 aikana vakiinnutetaan yhteistyömuodot Venäjän maahanmuuttoviranomaisten kanssa Suomen sisäministeriön ja Venäjän maahanmuuttoviranomaisten välillä 22.3.2016 solmitun yhteistyöpöytäkirjan pohjalta. Yhteistyötä tehostetaan maahanmuuton alalla sekä laittoman maahanmuuton ehkäisemiseksi.

Viestintä ja asiakaspalvelu

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttoa koskevat mielipiteet ja asenteet ovat kärjistyneet ja nousseet näkyvästi esille yhteiskunnassa. Yksi syy kärjistyyiin asenteisiin on tiedonpuute, ja tähän virasto vastaa jakamalla oikea-aikaista ja oikeaa tietoa. Maahanmuuttovirastolla on aiempaa keskeisempi rooli turvallisuusviranomaisena. Siksi virasto on myös entistä merkittävämpi yhteiskunnallinen vaikuttaja. Tässä tilanteessa kehitetään edelleen kykyä osallistua keskusteluun eri viestintäkanavissa.

Kehitetään maahanmuuttoasioihin liittyvää viestintää myös osana maahanmuuton hallintaa. Globaalin muuttoliikkeen seuranta ja analysointia kehitetään, jotta Maahanmuuttovirasto voi tukea ulkoministeriötä Suomeen lähtöä harkitseville maahanmuuttajille kohdennetussa viestinnässä. Viime vuonna turvapaikanhakijoiden suuntautumiseen vaikutti voimakkaasti ihmissalakuljettajilta saatu virheellinen tieto. Tähän tulee puuttua kohdennetulla ja oikea-aikaisella viestinnällä. Maahanmuuttovirasto tukee aktiivisesti ulkoministeriötä tuottamalla tietoa ja avustamalla sopivien viestintäkanavien ja -tapojen etsinnässä.

Maahanmuuttovirasto tehostaa sisäistä viestintäänsä yhteisen ymmärryksen kehittämiseksi ja hyvän vuorovaikutusilmapiirin tueksi. Virasto viestii työyhteisön muutostilanteista entistä aktiivisemmin ja suunnitelmallisemmin. Samoin se kehittää johtamisviestintää siten, että viestintä tukee parhaalla tavalla viraston tavoitteiden saavuttamista. Strategiasta viestitään uuden strategian toimeenpanon tueksi.

Maahanmuuttovirasto jatkaa sähköisen asiakasviestinnän kehittämistä tavoitteena henkilökohtaisen asiointitarpeen vähentäminen. Sosiaalisen median käyttöä kehitetään, sillä suurimmalla osalla hakija-asiakkaista on käytössään älypuhelimet ja sosiaalisen median alustat. Tavoitteena on puhelinpalvelun kysynnän puolittuminen vuoteen 2020 mennessä.

Asiakaspalvelun osa-alueita ovat viivytyksettömästi toimivat prosessit, oikeudenmukaiset päätökset, tuloksellinen toiminta, ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, laadukas päätöksen teko ja palveluiden tarjoaminen sekä kustannustehokkaasti toimivat prosessit.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Vuoden 2017 alusta poliisin vastuulla olleet ulkomaalaislupa-asiat siirtyvät Maahanmuuttoviraston vastuulle. Viraston asiakaspalvelupisteissä varmistetaan asiakaspalvelun laatu, nopeus ja asiakaspalveluaikojen riittävyys. Lisäksi kehitetään sähköisen asioinnin mahdollisuuksia ja opastetaan asiakasta sähköisen palvelukanavan käytössä. Vuoden 2017 aikana valmistellaan yhteistyössä ministeriön kanssa maahanmuuttohallinnon palvelulupaus osana SM:n hallinnonalan sisäisen turvallisuuden palvelulupausta. Seurataan viraston asiakastytyväisyyttä.

Seurantamittarit:

- henkilökohtaisen palvelun tarpeiden vähentyminen
- asiakastytyväisyyskysely

6.2. Ennakoiva ja muutoksiin varautuva toimija

Ennakointi

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttovirasto kehittää ennakointiaan analyysitoimintaa kehittämällä. Digitaalisen työkalun avulla virasto pystyy paremmin ennustamaan Maahanmuuttoviraston prosessien kehitystä. Käyttöön otettu versio simuloi turvapaikkaprosessia ja sillä voidaan luotettavasti arvioida työkuorman kehitystä, hakemusmääriä ja läpivirtausta anetuilla parametreilla sekä sitä, kuinka kauan turvapaikanhakija viipyy vastaanottojärjestelmässä ja mitä se maksaa. Vastaava työkalu on tarkoitus kehittää maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskeviin prosesseihin.

Maahanmuuttovirasto varmistaa ydintehtävien sujuvuuden etenkin kriisitilanteissa. Ruuhkatilanteen resursointi edellyttää määrärahojen kohdentamista, osaavaa henkilöstöä, vastaanottoa harjoittavia operaattoreita ja kiinteistöjä. Toimivat valmiussuunnitelmat ja lisähenkilöstön koulutusvalmius ylläpitävät joustavan kyvyn toiminnan laajentamiseen ja priorisointiin. Varautumisen ja valmiuden ylläpitoa varten virasto ylläpitää valmiusorganisaatio- ja valmiusjohtamisosaamista.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Vuoden 2017 aikana Maahanmuuttoviraston digitaalinen analyysityökalu vakiinnutetaan ja jalkautetaan käytännön työkaluksi turvapaikkaprosessin ennakointiin.

Virasto parantaa toimintakykynsä ylläpitämistä ruuhkatilanteessa väliaikaisilla henkilöstösiirroilla yksiköiden välillä, jolloin voimavaroja voidaan keskittää priorisoidun asiaryhmän hoitamiseen ja varmistaa sujuva rekrytointiprosessi.

Turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminnan kehittäminen

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttovirasto varautuu äkillisiin turvapaikanhakijamäärien muutoksiin myös vastaanottojärjestelmässä. Maahanmuuttovirasto ylläpitää laatimaansa kansainvälisistä suojelua hakevien ja tilapäistä suojelua saavien vastaanoton valtakunnallista valmiussuunnitelmaa, jota päivitetään vuosittain. Suunnitelmassa yhteensovitetaan turvapaikanhakijoiden vastaanottoon tehdyt alueelliset suunnitelmat, joita ovat vastaanottokeskusten ja ELY-keskusten valmiussuunnitelmat. Valmiussuunnitelmassa huomioidaan myös maakunta- ja aluehallintouudistuksen vaikutukset vastaanottovastuun jakautumiseen laajamittaisen maahantulon tilanteessa.

Maahanmuuttovirasto yhdenmukaistaa vastaanottopalveluiden laatua ja käytäntöjä valtakunnallisesti. Haavoittuvassa asemassa olevien tarpeet tunnustetaan vastaanottolain mukaisesti. Erityisen vaativien asiakkaiden sijoituksia tarkastellaan osana vastaanottokeskusten turvallisuutta parantavia toimenpiteitä. Vastaanotto toiminnan mallisopimukset otetaan käyttöön yhtenäisen laadun ja kustannusrakenteen takaamiseksi.

Maahanmuuttovirasto jatkaa vastaanottojärjestelmän sopeuttamistoimenpiteitä ja vastaanoton toteuttamista siirtämällä painopistettä asuntokantaan perustuviin yksiköihin. Suunnittelukaudella toteutetaan tarvittavat toimenpiteet pääkaupunkiseudun vastaanotto toiminnan kustannustehokkuuden toteuttamiseksi. Maahanmuuttovirasto vahvistaa alueellista vastaanottojärjestelmää, jossa kullakin toiminta-alueella toimii vastaanottokeskus, joka tarjoaa osaamista valmiussuunnitteluun ja kapasiteetin säätelyyn yhdessä muiden alueellisten toimijoiden kanssa. Vastaanottovuorokauden kustannustavoite, 50 euroa, saavutetaan suunnittelukauden loppuun mennessä.

Maahanmuuttoviraston tilannekeskus (TIKE) pitää yllä tietoa käytössä olevasta ja vapaana olevasta vastaanottokapasiteetista. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto on jatkuvaa toimintaa, jossa paikkamäärä joustaa tarvetta vastaten. Tilannekeskuksen asiantuntijaroolia vahvistetaan niin tiedon tuottajana erilaisiin viranomaisten ja sidosryhmien tietotarpeisiin kuin vastaanottokentän perustason neuvonta- ja ohjaustilanteissa sekä ongelmatilanteiden ratkaisemisessa.

Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskuksia (entiset valtion vastaanottokeskukset) kehitetään edelleen profiileiltaan eriytyneiksi osaamiskeskuksiksi, joiden tehtäviin kuuluu myös vastaanotto toiminnan ja säilöönottotoiminnan laajempi valtakunnallinen kehitys ja koulutus vastaanottoyksikön ohjauksessa.

Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä toimii Joutsenon vastaanottokeskuksessa valtakunnallisena ja kansainvälisesti tunnustettuna osaamiskeskuksena ihmiskaupan uhrien auttamiseen ja ihmiskauppailmiöön liittyen. Vastaanottokeskus tekee ihmiskauppa asioissa tiivistä yhteistyötä vastaanottokeskusten, esitutkintaviranomaisten, kansalaisjärjestöjen ja muiden sidosryhmien kanssa.

Kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kuntaan siirtymistä tuetaan Maahanmuuttoviraston, vastaanottokeskusten, ELY-keskusten ja kuntien välisellä yhteistyöllä.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Maahanmuuttovirasto panee toimeen vastaanottojärjestelmää koskevat sisäministeriön sisäisen tarkastuksen ja Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastusraporttien kehittämissuosituksset.

Maahanmuuttovirasto sopeuttaa edelleen vastaanottojärjestelmää vastaamaan kapasiteetti-tarvetta. Vastaanottopalveluiden kustannustehokkuutta parannetaan vuoteen 2016 nähden muun muassa kilpailutuksilla sekä vähentämällä laitousyksiköitä siirtymällä asuntoperustaisiin odotusajan vastaanottokeskuksiin. Luodaan myös järjestelmä, jossa vastaanottokeskusten käyttöomaisuutta varastoidaan, uudelleen sijoitetaan, hankitaan ja käytetään kustannustehokkaasti huomioiden tarvittavan vastaanotokapasiteetin vaihtelut.

Joutsenon säilöönottoyksikköä laajennetaan 40 lisäpaikalla nykyisten 30 paikan lisäksi. Laajennuksen henkilöstövaikutus on 15 henkilötyövuotta. Varmistetaan Metsälän säilöönottoyksikön sujuva siirtyminen Maahanmuuttoviraston alaisuuteen

Vastaanottokeskusten toiminnallisuutta parannetaan vuoden aikana muun muassa ottamalla käyttöön vastaanottokeskuksissa käteisen rahan sijasta maksukorttijärjestelmä turvapaikanhakijoille maksettavan vastaanotto- ja käyttörahan maksamisessa. Vastaanottokeskuksissa tiedotetaan aktiivisesti vapaaehtoisen paluun mahdollisuudesta ja järjestetään vapaaehtoinen paluu kaikille sitä haluaville.

Vastaanottokeskusten turvallisuutta kehitetään muun muassa toteuttamalla vastaanottokeskusten ja niiden ympäristöjen turvallisuusuhkia koskevan toimenpideohjelman toimenpiteet.

Seurantamittarit:

- turvapaikanhakijoiden vastaanoton vuorokausihinta,
- vastaanottokeskusten käyttöaste
- kuntaan siirtymisen viive oleskeluluvan saannista.

6.3. Vastuullinen päätöksentekijä

Oikeusvarmuus ja päätösten laatu

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttoviraston tekemät päätökset ovat laadukkaita. Tämä tarkoittaa päätösten ennakoitavuutta sekä perustumista tosiasioihin ja ajankohtaiseen lähtömaatioon.

Tutkimustietoa hyödynnetään päätöksenteossa entistä tehokkaammin. Viraston oikeuspalvelut tuottavat ajantasaisia päätöslinjauksia yhdenmukaisen ratkaisutoiminnan tueksi. Viraston maatietopalvelu tuottaa lähtömaatietoutta, mikä pitää sisällään sekä maakatsaukset että päätöksentekijöiden maatietokyselyihin vastaamisen.

Ajankohtaisen maatiedon ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa tilanteen seuraamista ja tutkijoiden verkostoitumista ulkomaisten kollegojen kanssa sekä tiedonhankintamatkoja kohdemaihin. Virasto pyrkii järjestämään vuosittain yhden tai mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan useamman tiedonhankintamatkan keskeisiin lähtömaihin. Tavoitteena on osallistua EU-maiden tai pohjoismaiden yhteisille matkoille kustannusten hallitsemiseksi ja turvallisuuden varmistamiseksi. Tiedonhankintamatkan järjestämiseen voidaan hakea myös AMIF -hankerahoitusta.

Oikeus- ja maatietopalveluiden tarjoama asiantuntijatuki toimii yhtäältä päätösten laadun takeena ja toisaalta tehostaa päätöksentekoa.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Lupaprosesseja kehitettäessä ja nopeutettaessa turvataan edelleen myös päätösten oikeusvarmuus. Tavoitteena on, että muutoksenhakutapausten määrä, joissa maahanmuuttoviranomainen on tehnyt laintulkinta- tai menettelyvirheen on alle 5 % valitusten kokonaismäärästä.

Vuoden 2017 aikana kehitetään seurantamittareita, joiden avulla viraston maatiopalvelun vaikuttavuutta pystyttäisiin paremmin mittaamaan. Näitä mittareita olisivat muun muassa toteutuneiden tiedonhankintamatkojen määrä, turvallisuuspäivitysten valmistuminen sovitusti puolivuositain kolmesta tärkeimmästä hakijamaasta: Afganistanista, Irakista ja Somaliasta sekä maatietokyselyiden vastausten määrä henkilötyövuotta kohden.

Seurantamittarit:

- Maahanmuuttoviraston päätösten pysyvyys muutoksenhaussa laintulkinta- tai menettelyvirheiden osalta

Tehokkaat prosessit

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Kehitetään Maahanmuuttoviraston toimintaa ja organisaatiota vastaamaan muuttuvia asiakas- ja henkilöstömääriä tilanteessa, jossa maahanmuuton lupahallinnon tehtävät keskitetään Maahanmuuttovirastolle. Uudella organisoinnilla ja toimintatavoilla tehostetaan ja nopeutetaan maahanmuuttohallinnon prosesseja. Kehitetään myös riskiperusteista johtamista sekä ohjausta ja valvontaa muuttuvia vaatimuksia silmällä pitäen.

Maahanmuuttovirasto on aktiivinen maahanmuuttohallinnon prosessien tehostamiseksi ja nopeuttamiseksi. Maahanmuuttohallinnon prosessit ovat poikkihallinnollisia. Hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sisäministeriön asettamassa turvapaikka-prosessin tehostamisen työryhmässä saatuja tuloksia. Virasto kehittää jatkuvasti omia toimintamallejaan sekä prosesseina että teknisen kehityksen avulla. Virasto on valmis rajapintojen kehittämiseen yhteistyökumppaneiden kanssa. Painopiste on ratkaista aktiivisesti tehokkuutta heikentäviä haasteita esimerkiksi tekemällä esityksiä poikkihallinnollisten hidasteiden ratkaisemiseksi.

Maahanmuuttovirasto varmistaa lupa-asioiden sujuvuuden, resurssien riittävyyden sekä asiakaspalvelun ja toimipisteverkoston toimivuuden. Hakemusten käsittelyssä noudatetaan säädettyjä enimmäiskäsittelyaikoja. Lupamaksujen kohtuullisuus turvataan prosesseja sähköistämällä.

Kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneiden maasta poistamisen täytäntöönpanoa tehostetaan kehittämällä edelleen vapaaehtoisen paluun toimintoja vastaanottojärjestelmässä. Maahanmuuttovirasto luo yhtenäisen toimintamallin ja sen seurannan koskien niitä asiakkaita, joiden vastaanoton palvelut lakkaavat. Maahanmuuttovirasto tukee poliisin vastuulla olevaa maasta poistamisen täytäntöönpanoa viraston omien sujuvien päätöksentekoprosessien ja vastaanottojärjestelmän ohjauksen avulla.

Tavoitteena on tuottavuuden parantaminen 30 %:lla vuoteen 2021 mennessä eli tuottavuus kasvaa 5 %:n vuositahtia.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Vuonna 2017 päätösten määrä henkilötyövuotta kohden kasvaa vähintään 5 %:a edellisen vuoden tasoon verrattuna. Maahanmuuttovirasto nopeuttaa törkeisiin rikok-

siin syyllistyneiden, rikoksen uusijoiden ja yleiselle järjestykselle vaarallisten ulkomaalaisten maasta poistamista koskevaa päätöksentekoa.

Läpivirtaus kaikissa asiatyypeissä pysyy tulijamäärien tasolla, hakemuksissa syntyneitä ruuhkaa kyetään purkamaan tehokkaasti eikä pullonkauloja pääse syntymään. Keinoina ovat tilannekuvan ja ennustettavuuden parantaminen analytiikan avulla, siihen liitetty tehokas johtaminen, oikea-aikainen ja oikein kohdistettu resursointi, viranomaisyhteistyön laadun ja tehon parantaminen sekä digitalisaation täysimääräinen hyödyntäminen kaikissa maahanmuuttoon, kansainvälisen suojeluun ja kansalaisuuteen liittyvissä prosesseissa.

Seurantamittarit:

- ratkaistujen päätösten määrä suhteessa vireille tulleisiin hakemuksiin, - päätösmäärä henkilötyövuotta kohden,
- päätösten hinta
- käsittelyaikatavoitteiden toteutuminen

Digitalisaatio

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Digitalinen toimintaympäristö tukee tehokkaita prosesseja. Älykäs digitaalinen virasto -kehittämishankkeessa kehitetään sekä tietojärjestelmää että johtamisjärjestelmää. Kyse on digitaalisen ydintoiminnan kehittämisestä.

Maahanmuuttoviraston keskeisenä strategiana on tehokas, laadukas ja asiakaslähtöinen digitaalinen toiminta. Älykäs digitaalinen virasto -hankkeella tavoitellaan merkittävää vaikuttavuutta laajasti maahanmuuton viranomaisille, asiakkaille sekä yhteiskunnalle. Hankkeen tuloksina synnytetään palveluja laajasti maahanmuuton toimijoille erityisesti sisäministeriön, oikeusministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön sekä ulkoasiainministeriön toimialoilla. Tuotteina tulevat olemaan itsepalvelun lisääminen, automaation maksimaalinen lisääminen useissa prosesseissa, käyttäjän käyttökokeuksen kehittäminen ja hallittavuuden parantaminen, tilannetietoisuuden parempi tuki ja visualisoinnin kehittäminen. Kasvavassa maahanmuuton toimintaympäristössä digitalisaatiolla saavutettavalla tuottavuuden kasvulla pystytään korvaamaan osan muuten tarvittavasta lisäresurssista. Hankkeen hyödyt realisoituvat vuodesta 2017 alkaen.

Lisäksi Maahanmuuttovirasto kehittää UMA-järjestelmää edelleen, jotta maahanmuuttohallinto hyödyntää mahdollisimman pitkälle automatisoituja prosesseja sekä sähköisen ja mobiiliasioinnin ratkaisuja. Sähköisen asioinnin käyttöastetta ja automatisaatiota vahvistetaan ulottamalla UMA-järjestelmän sähköinen asiointi kattavasti kaikkiin hakuprosesseihin. Sähköinen palvelu, automaatio ja digitalisaatio ohjaavat ja nopeuttavat asiakkaan prosessia. Otetaan käyttöön myös automaattinen päätöksenteko sekä järjestelmän uusia toimintoja, joihin sisältyy muun muassa automaation itsepalvelukeskeisyyden jatkaminen, älykäs tehtävähallinta, profiiliperustainen riskienhallinta, oppiva asiankäsittely sekä hallittu täysautomaatio. UMA4 hankkeen hyödyt realisoituvat vaiheittain 2017–2020.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Vuoden 2017 aikana sähköisen asioinnin ja itsepalvelun kehitystä laajennetaan uusille kohderyhmille alkaen työnantajien sähköisestä asioinnista. Sähköisen asioinnin osuutta tavoitellaan kasvatettavaksi niissä lupa- ja asiointityypeissä, joissa osuuden merkittävä kasvattaminen on mahdollista. Sähköinen asiointi ja itsepalvelu ovat yksi

tärkeä palvelun osa automaattisen päätöksenteon kehittämisessä. Käyttäjäkokemus ja palvelumuotoilu ohjaavat sähköisen asiointin kehittämistä.

Uusia tiedonvaihtoliittymiä ja automaation tiedonsaantia muista tietolähteistä kehitetään otetaan käyttöön edelleen.

Tehokkaan digitaalisen hakemuskäsittelyn vaatimien työnhallinnan palvelujen kehittäminen jatkuu. Tällä kehitystyöllä on tarkoitus tehostaa maahanmuuttoasioiden käsitelijöiden tietotyötä.

Vuoden 2017 aikana luodaan edellytykset ensimmäisille täysautomaattisen päätöksenteon kokeiluille. Analytiikan, tekoälyn ja robotiikan kehitys ovat keskeisessä roolissa näissä kokeiluissa.

Viraston johtamisjärjestelmää ja siihen liittyviä asioita kehitetään vastaamaan ja mahdollistamaan digitalisaatiotavoitteiden edellyttämää toiminnan muutosta.

Maahanmuuttoviraston johdolla perustetaan Eurodac-rekisterin koordinointi- ja yhteistyöryhmä. yhteistyöryhmän vastuulla on huolehtia viranomaisten ohjeistuksen ajantasaisuudesta ja laadusta. Maahanmuuttovirasto valmistautuu vastaanottamaan kansallisen rekisterinpitäjän tehtävät ja velvollisuudet.

Seurantamittarit:

- sähköisen itsepalvelukanavan käytön osuus

6.4. Hyvä ja haluttu työpaikka

Henkilöstö ja johtaminen

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Henkilöstön määrä sekä osaaminen sovitetaan taloudellisiin kehyksiin ja viraston tarvitsemaan osaamiseen. Suunnittelukauden aikana Maahanmuuttoviraston organisaatiota, toimintaa ja johtamisjärjestelmää kehitetään vastaamaan toimintaympäristön muutoksia.

Johtamista kehitetään sekä tavoitteelliseksi että innostavaksi. Maahanmuuttovirasto tukee esimiestyössä selkeää suunnan näyttämistä, työyhteisön valmentamista, uudistamista ja yksilöiden kohtaamista.

Maahanmuuttovirasto rekrytoi, perehdyttää ja kehittää työntekijöitään arvolähtöisesti sekä varmistaa kyvyn reagoida muuttuviin henkilöstötarpeisiin. Henkilöstön kehittämisessä huomioidaan varautuminen, jotta resursseja pystytään tarvittaessa joustavasti kohdentamaan ruuhkautuneisiin prosesseihin.

Fyysinen, sosiaalinen ja digitaalinen työympäristö rakennetaan tukemaan kokonaishyvinvointia, joustavuutta, oppimista ja yhteisöllisyyttä. Henkilöstöjohtamisessa huomioidaan myös ikääntyvien työntekijöiden työurasuunnittelu sekä varmistetaan henkilöstön yhdenvertainen kohtelu ja monimuotoisuus.

Kehitetään riskiperusteista johtamista sekä ohjausta ja valvontaa muuttuvia vaatimuksia silmällä pitäen. Riskikartoituksessa tunnistettuja riskejä seurataan ja ehkäistään johtoryhmien työskentelyssä. Koulutuksella sekä laadun- ja laillisuusvalvonnan avulla seurataan toiminnalle asetettujen vaatimusten täyttymistä. Maahanmuuttovi-

rasto uudistaa organisaationsa 2017 alussa tarkastettavien prosessien mukaisesti kustannustehokkaaksi valmiusorganisaatioksi.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Vuoden 2017 aikana Maahanmuuttovirasto jatkaa johtamisjärjestelmänsä ja siihen liittyvien tukitoimintojen kehittämistä vastaten toimintaympäristön muutoksiin sekä viranomaisten toimivaltajaon muutoksiin.

Tavoitteena on rakentaa uusien arvojen mukaista toimintakulttuuria ja hyvää työpaikkaa. Maahanmuuttovirasto käynnistää työyhteisöhankkeen, jossa kehitetään kaikkien työntekijöiden itsensäjohtamisen taitoja. Lisäksi vahvistetaan asiakasymmärrystä, luodaan uutta palkitsemiskulttuuria ja jatketaan joustavien työskentelytapojen ja -aikojen kehittämistä.

Johtamisen valmennuksissa keskitytään käytännön viestintä - ja vuorovaikutustaitoihin esimiestyön eri rooleissa. Valmennuksilla tuetaan strategian viemistä arkeen, uudistetaan tulos- ja kehityskeskustelukäytännöt sekä vahvistetaan esimiesten työyhteisön valmentamistaitoja.

Seurantamittarit:

- johtajuusarviointi
- työtyytyväisyysindikaattori VM-baro
- lean-kyselyt
- rekrytointitilastot
- vaihtuvuusluvut
- lähtöhaastattelut
- fiilismittarit
- kuormituskyselyt
- sairauspoissaolojen seuranta

Hallinnon prosessit

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttovirasto tiivistää entisestään toiminnan ja talouden suunnitteluun liittyvää yhteistyötä sisäministeriön kanssa. Viraston suunnitteluorganisaatiota vahvistetaan, mikä tukee kustannusten ja sopimusten hallintaa sekä ennakointia ja talousarviovalmistelua.

Hallinnon sekä tukitoimintojen resurssien riittävyys arvioidaan sisäministeriön tarkastuskertomuksen (SM-2016-15) suositusten mukaisesti. Johtamisjärjestelmän kehittämisessä huomioidaan tietoteknisen kehityksen ja digitalisaation vaatimukset. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitetään huomiota erityisesti muutos- ja kiiretilanteissa.

Viraston toiminta sopeutetaan toimintamenoihin tehtyjen säästöjen mukaiselle tasolle toimintaa tehostamalla ja rakenteita uudistamalla turvaten samalla ydintehtävien toimeenpanon myös ruuhkatilanteissa. Sopeuttamisessa huomioidaan myös rakenneuudistuksiin ja väestön kehitykseen liittyvä muuttuva toimintaympäristö.

Maahanmuuttovirasto laatii strategian ulkopuolisen rahoituksen käytöstä. EU:n osarahoittamien hankkeiden avulla virasto pystyy kehittämään toimintaansa määräaikaisten kehitystyön resurssien turvin.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Viraston organisaatio tarkastetaan ja uusittu organisaatio aloittaa toimintansa vuoden 2017 alusta. Tässä on huomioitu lupahallinnon siirto poliisilta ja valtion vastaanotto-keskusten yhdistäminen virastoon.

Kirjanpito-, tilinpäätös- ja palkanlaskentatehtävät keskitetään valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeisiin, mikä tarkoittaa yhden henkilön siirtoa ja muutoksia muiden tehtävänkuviin.

Valtion hankintatoimen strategian mukaisesti Maahanmuuttovirasto kehittää hankintatoimen osaamistaan ja laatii ohjeen hankintatoimen ohjauksesta ja organisoinnista. Tavoitteena on kokonaiskustannusten alentaminen sekä tuotteiden taloudellinen ja tehokas hallinta koko elinkaaren ajan. Asiakirjahallintaa ACTA-järjestelmää kehitetään edelleen.

Tilatehokkuus ja -turvallisuus

Toimintalinjat ja toimenpiteet suunnittelukaudelle 2018–2021

Maahanmuuttovirastosta on kasvanut ympäri maata sijaitsevien alueellisten toimipisteiden myötä alueellinen toimija, mikä huomioidaan myös tilasuunnittelussa.

Suunnittelujakson keskeinen tehtävä on toteuttaa yhdessä Senaatin kanssa päätoimipisteen hallittu uusien toimitilojen vuokraaminen ja toimintojen siirto. Uusissa tiloissa toimitaan monityötiloissa ja tavoitteena on saada kaikki toiminnot Helsingin alueella saman katon alle.

Maahanmuuttovirasto kehittää sekä arjen turvallisuutta että valmiusturvallisuutta. Toimitilojen suunnittelussa otetaan huomioon turvallisuusnäkökohdat asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden takaamiseksi. Lisäksi henkilöstölle tarjotaan koulutusta turvallisuusriskien ennakoinniseksi sekä vaaratilanteissa toimimiseksi.

Tulossuunnitelma ja toimenpiteet vuodelle 2017

Senaatin kanssa on tehty aiesopimus toimipisteen siirtymisestä Pasilaan vuoden 2018 syksyllä. Vuoden 2017 aikana valmistellaan päätoimipaikan uusi vuokrasopimus ja toimitilaratkaisu.

Poliisilta vuoden 2017 alusta siirtyvä ulkomaalaisasioiden lupahallinto lisää viraston alueellista kattavuutta. Tätä varten toimipisteet perustetaan Helsinkiin, Turkuun, Vaasaan, Ouluun, Lappeenrantaan, Tampereelle, Lahteen, Kuopioon ja Rovaniemelle. Siirtyvien tehtävien määrä on 110 henkilötyövuotta, joista virkoineen siirtyy noin 80 henkeä ja 30 henkilöä rekrytoidaan.

Vuoden 2017 aikana henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta parannetaan useilla toimenpiteillä. Asiakaspalvelun turvallisuutta parannetaan puhutteluhuoneiden ja asiakaspalvelupisteiden turvallisuusnäkökulmat huomioivalla suunnittelulla sekä asiakaskontaktissa työskentelevän henkilöstön koulutuksella. Virastoon perustetaan kriisiryhmä sekä luodaan toimintatavat kriisitilanteiden ja jälkihoidon varalle.

Seurantamittari:

- tilatehokkuusindeksi, joka on vuoden 2019 loppuun mennessä 18 m² / htv.



7. Seurantatiedot

Vuosi	Yksikkö	toteuma		arvio	TAE-tavoite	TTS-kausi			
		2014	2015			2016	2017	2018	2019
Yhteiskunnallinen vaikuttavuus									
Maahanmuuttovirastossa ratkaistut/vireille tulleet (%)	%	104	159*	120	100	100	100	100	100
Maahanmuuttoviraston päätösten pysyvyys muutoksenhaussa (laintulkinta- ja menettelyvirheet)	%	98,76	99,45	98	>95	>95	>95	>95	>95
Vastaanottokeskusten käyttöaste keskimäärin	%	83	106**	90	90	90	90	90	90
Kuntaan sijoituksen odotusaika vastaanottokeskuksissa oleskelulupapäätöksestä laskien keskimäärin enintään (vrk)	vrk	45	114	108	60	60	60	60	60
Sähköisen itsepalvelukanavan käyttöaste kansalaisuusasioissa	%	22	37	45	50	55	60	65	70
Sähköisen itsepalvelukanavan työntekijän oleskeluvissa	%	35	41	48	55	60	65	70	75
Sähköisen itsepalvelukanavan opiskelijan oleskeluvissa	%	76	84	91	92	93	94	95	95
Sähköisen itsepalvelukanavan perheenjäsenen oleskeluvissa	%	N/A	N/A	5***	30	35	40	45	50



Sähköisen itsepalvelukanavan jatko-oleskeluluuvissa (ei pysyvä)	%	5	7,5	13	25	35	45	55	65
Sähköisen itsepalvelukanavan EU-kansalaisen rekisteröinnissä	%	1,8	2,6	4,9	20	30	50	70	90
Toiminnallinen tuloksellisuus									
Kokonaistehokkuus (pääöstä / htv)	kpl	192	166*	133	174	183	192	202	212
Oleskelulupapäätökset ja maastapoistamispäätökset / htv	kpl	402	351	390	410	429	450	472	472
EU-kansalaisten rekisteröinnit / htv	kpl	N/A	N/A	N/A	530	545	550	562	562
Turvapaikkapäätöksiä / htv	kpl	53	71	60	63	66	69	72	72
Kansalaisuushakemuspäätöksiä / htv	kpl	319	267	267	278	291	305	320	320
Turvapaikkapäätöksiä	kpl	3 706	7 480	28 000	13 500	12 000	11 000	11 000	11 00
Päätösten hinta (OKA) / ensimmäinen oleskelulupapäätös	€	384	264	320	300	290	285	280	280
Päätösten hinta (OKA) / jatko-oleskelulupapäätös	€	N/A	N/A	N/A	190	190	185	180	180
Päätösten hinta (OKA) / turvapaikkapäätös	€	1593	1743	1 900	1 700	1 500	1 400	1 400	1400
Päätösten hinta (OKA) / kansalaisuushakemuspäätökset (pa-	€	378/354	516/483	400	395	390	380	375	375



peri / sähköinen)									
Turvapaikanhakijoiden vastaanoton keskimääräiset kust/asiakas/€/vrk (sis. alv)	€	46	66	68	60	55	52	50	50
Palvelulupausta koskevat tavoitteet; käsittelyajat									
Työntekijän oleskeluluvan keskimääräinen käsittelyaika (Migri / kokonaiskäsittelyaika)	vrk	27/86	21/102	20	30	30	30	30	30
Opiskelijan oleskeluluvan keskimääräinen käsittelyaika (kok. käsittelyaika)	vrk	21	28	28	30	30	30	30	30
Perheen yhdistämistä koskevien oleskelulupahakemusten käsittelyaika enintään	vrk	140	118	115	270	270	270	270	270
Jatko-oleskelulupien keskimääräinen käsittelyaika	vrk	N/A	N/A	N/A	60	55	50	50	50
Turvapaikkahakemusten keskimääräinen käsittelyaika	vrk	170	117	230	150	120	90	80	80
Kansalaisuushakemusten keskimääräinen käsittelyaika	vrk	224	297	320	280	270	260	250	250
Maahanmuuttoviraston asiakastyytyväisyys	ind	N/A	N/A	N/A	4	4	4	4	4
Voimavarojen hallinta									
Maahanmuuttoviraston ja valtion	1000 €	26 809	29 904	71 556	60 658	49 281	42 262	38 208	38 208



vastaanottokeskusten toimintamenot (siirtomääräraha 2 v)									
Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanotto (arviomääräraha)	1000 €	43 984	124 910	530 769	225 344	101 144	101 144	101 144	101 144
Vapaaehtoinen paluu (siirtomääräraha 2 v)	1000 €	N/A	N/A	N/A	5 800	4 800	3 800	2 800	2 800
Vastaanottotoiminnan asiakkaille maksettavat tuet (arviomääräraha)	1000 €	43 984	28 084	89 918	37 000	17 484	17 484	17 484	17 484
Maksullisen toiminnan tulot	1000 €	7 611	7 485	7 000	14 000	14 000	14 000	14 000	14 000
Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus	%	79	68	84	91	92	93	94	95
Työtyytyväisyysindeksi	ind	3,6	3,5	3,51	3,52	3,53	3,53	3,54	3,54
Sairauspoissaolot (enintään)	htp	10,2	7,4	7,9	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Johtajuusindeksi	ind	3,51	3,51	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Tilatehokkuus	m2/htv	N/A	N/A	25	25	23	18	18	18

*vuoden 2015 ratkaisujen määrä ei ole tilastollisesti vertailukelpoinen aikaisempiin vuosiin tilastointiperusteiden muutoksesta johtuen.

**vuoden 2015 tilastointi ei ole täysin kattava.

***käytössä marraskuun 2016 alusta lähtien