MAAHANMUUTTOVIRASTO

MAAHANMUUTTOVIRASTO



Vuosikertomus 2007

Vuosikertomus 2007

Sisältö

3 Vuosi 2007 lyhyesti

4 On kunnia olla keskeinen toimija

6 Asiakkaan palvelukokemus on kaikkein tärkein

7 Palvelua yhdeksällä kielellä

8 Entistä useampi tahtoo töihin Suomeen

11 Kiiteltyä maatietoa moneen käyttöön

12 Kansalaisuusaseman määrittäminen on kansalaisuusasioiden kruunu

14 Suomen kansalaisuus on tunne- ja järkiasia

16 Periaatteena avoin yhteistyö eri suuntiin

18 "Täytyy itse tietää, mitä haluaa"

19 Kohti avoimempaa viestintää

20 Elävää taidetta kahdesta kulttuurista

21 Henkinen muutos täysillä käyntiin

22 UMA sähköistää maahanmuuttohallinnon

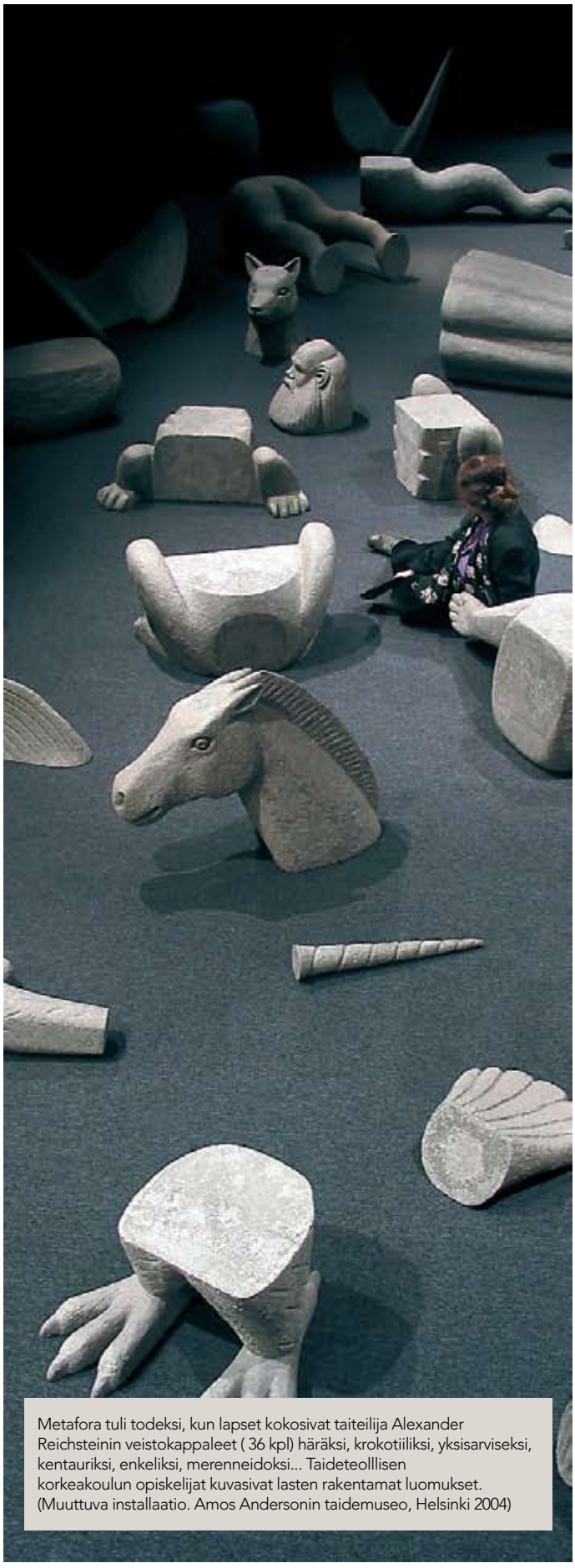
25 Avainlukuja

28 English summary 2007

31 Svensk resumé 2007

34 Organisaatio

34 Maahanmuuttovirasto lyhyesti



Metafora tuli todeksi, kun lapset kokosivat taiteilija Alexander Reichsteinin veistokappaleet (36 kpl) häräksi, krokotiiliksi, yksisarviseksi, kentauriksi, enkeliksi, merenneidoksi... Taideteollisen korkeakoulun opiskelijat kuvasivat lasten rakentamat luomukset. (Muuttuva installaatio. Amos Andersonin taidemuseo, Helsinki 2004)

MAAHANMUUTTOVIRASTO
MIGRATIONSVERKET
FINNISH IMMIGRATION SERVICE

VUOSI 2007 lyhyesti

Nykyisen hallituksen hallitusohjelmassa on enemmän maahanmuuttoa koskevia linjauksia kuin koskaan tätä ennen. Hallitusohjelman mukaan **Ulkomaalaisvirastosta tuli Maahanmuuttovirasto**. **Samalla myös viraston visuaalinen ilme uusittiin**. Uusi nimi ja ilme näkyvät myös tässä vuosikertomuksessa.

Suomi sai ensimmäisen maahanmuutto- ja eurooppaministerin, *Astrid Thorsin.* Ministeriöön perustettiin lisäksi maahanmuuton johtoryhmä, jollaista ei ole ollut aiemmin.

Uudenlaisena avauksena yhteiskuntasuhteissa virasto perusti neuvottelukunnan, johon kutsuttiin viranomaistahoja, työmarkkinajärjestöjä, toimialalla toimivia kansalaisjärjestöjä sekä maahanmuuttajien edustajia. Neuvottelukunta aloittaa keväällä 2008.

Asiamäärät lisääntyivät virastossa yli 10 prosentilla. Muutamissa lupatyypeissä kasvua oli 60 prosenttia. Silti päätöksiä tehtiin yhtä paljon kuin ennenkin, kiitos sitoutuneen ja motivoituneen henkilökunnan.

Viime vuoden **keskeisin kehittämishanke oli ulkomaalaisasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA**. Se vaati paljon sekä omalta virastolta että yhteistyökumppaneilta.

UMA on paljon enemmän kuin pelkkä asiankäsittelyjärjestelmä. Se on mittava tuottavuushanke, jonka avulla parannetaan myös asiakaspalvelua. UMA poistaa paperit, sähköistää koko asiankäsittelyn ja mahdollistaa myös asiakkaan sähköisen asioinnin.

Maahanmuuttovirasto sitoutui asiakaspalvelun pitkäjänteiseen kehittämiseen **perustamalla asiakaspalvelujohtajan viran**. Lokakuusta 2007 lähtien *Hanna Koskinen* on luotsannut viraston palvelun ja palvelukyvyn kehittämistä.

Ennusteet työvoimapulasta ja Suomessa tarvittavan ulkomaisen työvoiman tarpeesta todentuivat maahanmuuttoyksikössä ensimmäistä kertaa vuonna 2007.

Uusia työntekijän oleskelulupahakemuksia tuli EU:n ulkopuolisista maista yli 6 000. Lisäystä edellisvuoteen oli 59 prosenttia. Myös muulla perusteella oleskelulupaa haetuissa yli 3 000 hakemuksessa kyse oli valtaosin työperusteisesta maahanmuutosta. Lisäystä tässäkin ryhmässä oli 22 prosenttia.

Turvapaikkahakemukset vähenivät viime vuonna 38 prosentilla, mutta entistä useampi päätös oli myönteinen. Turvapaikkaa haki Suomesta yli 1 500 ulkomaalaista. EU:n laajennuttua hakijamäärät ovat laskeneet Ruotsia lukuun ottamatta myös muissa unionin jäsenmaissa.

Kansalaisuusaseman määrittämisiä tuli vireille 1 449. Lisäystä edellisvuoteen oli liki 70 prosenttia. **Kansalaisuushakemuksia ja -ilmoituksia** tuli molempia vireille noin 3 000 (hakemuksia 3 076, ilmoituksia 2 975).

On kunnia olla KESKEINEN TOIMIJA

– Toimintaympäristömme on jatkuvassa muutoksessa, ylijohtaja *Jorma Vuorio* toteaa. Vuoden 2007 aikana tapahtuneen ja lähiaikoina tapahtuvan hän jäsentää EU:n, valtakunnan ja oman viraston tason toimiksi ja tulevaisuuden näkymiksi.

– MAAHANMUUTTOASIOIDEN painopiste on EU:ssa varsin korkealla. EU:ssa tehdään jatkuvasti päätöksiä, jotka lainsäädännön tasolle konkretisoituessaan vaikuttavat myös Maahanmuuttoviraston toimintaan.

Nykyisen hallituksen hallitusohjelmassa on enemmän maahanmuuttoa koskevia linjauksia kuin koskaan tätä ennen.

– Hallitusohjelman mukaan Ulkomaalaisvirastosta tuli Maahanmuuttovirasto. Ohjelmassa tuodaan keskeisesti esiin työperusteisen maahanmuuton edistäminen. Meillä on kunnia olla tässä eräs keskeisistä toimijoista, Jorma Vuorio korostaa.

– Suuri merkitys on sillä, että saimme ensimmäisen maahanmuutto- ja eurooppaministerin. Yhteistyö ministeri ***Astrid Thorsin*** kanssa on alusta alkaen ollut hyvää. Ministeriöön on perustettu lisäksi maahanmuuton johtoryhmä, jollaista ei ole ollut aiemmin.

– Ministeri Thors käynnisti suurlähettiläs ***Ole Norrbackin*** johdolla myös laajan selvityshankkeen, tavoitteena kehittää maahanmuuttohallinnon ja Maahanmuuttoviraston toimintaa. Hankkeen on määrä valmistua loppukeväästä 2008, ja odotamme siltä paljon, Vuorio kertoo.

Maahanmuuttovirasto kasvu-uralla

– Konsultteja lainaten virastomme on ”kasvubisneksessä”. Asiamäärät lisääntyivät viime vuonna yli 10 prosentilla. Muutamissa lupatyypeissä kasvua oli 60 prosenttia. Silti pystyimme tekemään päätöksiä yhtä paljon kuin ennenkin, kiitos sitoutuneen ja motivoituneen henkilökunnan.

– Olen ollut tässä virassa 3,5 vuotta ja olen entistä vakuuttuneempi tämän talon ammattitaidosta. Työmäärän kasvu alkaa kuitenkin näkyä väsymisenä ja sairauspoissaolojen hienoisena nousuna.



– Haasteita tuo tullessaan valtionhallinnon tuottavuusohjelman eri virastoilta edellyttämä henkilöstövähennys. Maahanmuuttoviraston osuus tästä eli 35 viran vähennys vuoteen 2011 mennessä tuntuu melkoisen suurelta.

Jorma Vuorion mukaan tuottavuusohjelma pohjautuu vuoden 2005 arvioihin.

– Kuka osasi silloin ennustaa, että asiamäärät virastossamme lisääntyvät tätä vauhtia?

Lääkkeeksi prosessien läpikäynti ja UMA

– Kun resurssit ovat entiset ja työmäärä lisääntyy, ainoita lääkkeitä ovat prosessien läpikäynti ja tietotekniikan hyödyntäminen. Prosessien tarkastelu aloitettiin kansalaisuusyksiköstä, ja se etenee muihin yksiköihin. Henkilökunta on aktiivisesti mukana tässä työssä.

– Viime vuoden keskeisin kehittämishanke on ollut ulkomaalaisasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA. Se on vaatinut paljon sekä omalta virastolta että yhteistyökumppaneilta. Suurkiitos tästä kaikille!

Jorma Vuorio muistuttaa vuonna 2009 käyttöön otettavan UMA:n olevan paljon enemmän kuin pelkkä asiankäsittelyjärjestelmä.

– Se on mittava tuottavuushanke, jonka avulla parannetaan myös asiakaspalvelua. UMA poistaa paperit, sähköistää koko asiankäsittelyn ja mahdollistaa myös asiakkaan sähköisen asioinnin.

Kohti parempaa palvelua

Kun Ulkomaalaisvirastosta tuli vuoden 2008 alussa Maahanmuuttovirasto, visuaalinen ilme muuttui, ja tämä teetti paljon töitä. Tästä eteenpäin vielä enemmän töitä teettää hallitusohjelmaan kirjattu toive entistä avoimemman ja aktiivisemman asiakaspalvelun kehittämisestä.

– Nykyinen sloganimme on ”kohti parempaa palvelua”. Tähän pohjaksi analysoimme nykytilaa eli sitä, miten tärkeimmät sidosryhmät meidän työmme ymmärtävät ja mitä siltä toivovat. Saimme tärkeää palautetta, kiitos siitä.

– Asiakaspalvelua olemme tehneet täällä aina ja siinä myös onnistuneet. Nollatilanteesta ei siis tarvitse lähteä. Asiat vaan voi aina tehdä myös toisella tavalla, joko palvelumuotoja tai palvelun sisältöä kehittämällä. Työn haasteellisuutta lisää poikkihallinnollisuus.

– Viime vuonna vahvistettuun toimintastrategiaan kirjattiin myös se, että tarvitsemme uudenlaista avausta yhteiskuntasuhteissa. Päätimme perustaa virastoon neuvottelukunnan, johon kutsuttiin viranomaistahoja, työmarkkinajärjestöjä, toimialalla toimivia kansalaisjärjestöjä sekä maahanmuuttajien edustajia. Neuvottelukunta aloittaa keväällä 2008.

– Kunniatehtävämme on varmistaa, että laaja-alaista asiantuntemusta edustavasta neuvottelukunnasta tulevat hyvät ajatukset ja aloitteet muuttuvat meillä virastossa käytännön toimiksi, neuvottelukunnan puheenjohtajana toimiva Vuorio painottaa.

Asiakkaan palvelukokemus on KAIKKEIN TÄRKEIN

Maahanmuuttovirasto sitoutui asiakaspalvelun pitkäjänteiseen kehittämiseen perustamalla asiakaspalvelujohtajan viran. Lokakuusta 2007 lähtien *Hanna Koskinen* on luotsannut viraston palvelun ja palvelukyvyn kehittämistä.

TÄTÄ ENNEN valmistui nykytila-analyysi, jossa sidosryhmät kiittelivät viraston asiantuntemusta ja yhteistyötaitoja sekä toivoivat asiakaspalvelun kehittämistä. Lisäksi ylijohtaja asetti sisäisen työryhmän, jonka asiakaspalvelun kehittämisselvitykseen sisältyi monia konkreettisia parannusehdotuksia.

Hyvän palvelun pohja on asiakaslähtöisyys

– Olemme ottaneet uuden lähestymistavan palveluajatteluun. Pyrimme kehittymään aidoksi palveluorganisaatioksi, jossa toiminnan suunnittelun ja kehittämisen perusta on asiakaslähtöisyys.

– Asiakkaan palvelukokemus on se kaikkein tärkein. On muistettava, että monet meistä pieniltä tuntuvat asiat saattavat olla asiakkaalle suuria, Hanna Koskinen sanoo.

Sisäasiainministeriö päätti, että sen alaisen hallinnon puhelinvaihdepalvelut siirtyvät sisäasiainministeriön palvelukeskuksen (palke) hoidettavaksi. Maahanmuuttoviraston puhelinvaihde siirtyi Kajaanin palkeen alkuvuodesta 2008. Tämän ansiosta viraston aiemmin sekä vaihteessa että puhelinasiakaspalvelussa työskennellyt henkilöstö voi siirtyä työskentelemään kokonaan puhelinasiakaspalvelussa. Koska viraston puhelukuormitus on suuri, puhelinasiakaspalvelun lisäresurssoinnilla on tarkoitus parantaa puhelinpalvelua. Puhelinasiakaspalvelu palvelee soittajia maanantaista perjantaihin kello 9–15.

– Edelleen eniten yhteyttä Maahanmuuttovirastoon otetaan puhelimitse. Kaiken kaikkiaan meille tulee yli 200 000 puhelua vuodessa. Tosin yhteydenotot sähköpostitse lisääntyvät koko ajan, Hanna Koskinen kertoo.

Uusina palvelumuotoina suunnitteilla ovat muun muassa työnantajien palvelunumero ja sähköinen asiakaskirje.

Asiakaspalveluun uuden ulottuvuuden tuo ulkomaalaisasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA vuonna 2009. Sen ansiosta asiakas voi panna osan hakemuksista vireille sähköisesti, seurata hakemuksensa käsittelyn etenemistä internetin välityksellä sekä antaa palautetta hakemuksensa käsittelyn päätyttyä.

Palvelun kehittäjä on paljon vartija

Uudessa tehtävässä on Hanna Koskisen mielestä alkuun haastavinta se, että kerralla pitäisi saada kaikki haltuun ja tarpeelliset muutokset tehtyä. Tämä ei tietenkään ole mahdollista, vaan kehittämistyö etenee vähitellen.

– Siihen, että muutos läpäisee koko organisaation, arvioidaan usein kuluvan noin kolme vuotta. Koska haluamme näkyviä tuloksia nopeammin, on aloitettava tärkeimmistä mutta samalla hallittavista kokonaisuuksista, hän toteaa.

Yksi tulevan toiminnan ykkösistä on yhteispalvelusopimus Helsingin kaupungin Maahanmuuttajien neuvontapisteen kanssa. Kulttuurituntemus neuvonnassa lisääntyy ja kielivalikoima kasvaa. Maahanmuuttajataustaiset neuvojat palvelevat suomen lisäksi myös arabian, bulgarian, englannin, kurdin, somalin, turkin, venäjän ja viron kielillä.

Tuleviin uudistuksiin kuuluvat myös palvelukykymittareiden kehittäminen, palvelusitoumuspilotti sekä asiakasraadin perustaminen sähköiselle alustalle. Sähköinen alusta halutaan valita muun muassa siksi, että mahdollisimman monella olisi mahdollisuus osallistua ja ettei asuminen pääkaupunkiseudun ulkopuolella rajoittaisi osallistumista.

– Asiakastyytyväisyysnäkemyksiä kokoamme tätä ennen kaikkia mahdollisia kanavia pitkin. Kehitämme myös internetin palautekanavaa, koska nykyisin melkoinen osa internetin kautta tulevasta palautteesta on sellaista, jonka oikeampi osoite olisivat poliittiset päättäjät. Haluamme saada asiakkaat mukaan Maahanmuuttoviraston kehittämiseen, Hanna Koskinen painottaa.

Asiakaspalveluyksikkö
on Maahanmuuttovirastoon 1.1.2008 perustettu uusi yksikkö, jonka tavoitteena on kehittää asiakaspalvelua ja viraston toimintaa kohti asiakaslähtöistä palvelukulttuuria. Yksikössä on kuusi työntekijää. Yksikön tärkeimmät tehtävät ovat:

- asiakaspalvelupuhelin
- käyntiasiakaspalvelu
- asiakaspalvelun kehittäminen.

Palvelua yhdeksällä kielellä



Maahanmuuttajien neuvontapiste palvelee helsinkiläisiä maahanmuuttajataustaisia asiakkaita sekä viranomaisia. Neuvonnalla halutaan helpottaa Suomeen muuttaneiden selviytymistä uudessa kotimaassaan.

HELSINGIN kaupungin maahanmuuttajien neuvontapiste sijaitsee yhdessä Helsingin vilkkaimmista solmukohdista, Itäkeskuksen kauppakeskuksen kupeessa. Piste on haluttu tuoda lähelle kohderyhmäänsä, sillä iso osa helsinkiläisistä maahanmuuttajista asuu Itä-Helsingissä.

Apua arkisissa asioissa

Neuvontapisteestä saa tietoa siitä, miten ja missä Suomessa hoidetaan asioita.

– Työntekijämme auttavat asiakkaita viranomaispäätösten tulkinnassa ja selvittämisessä. Lisäksi meiltä voi kysyä asumisesta, työstä, koulutuksesta, terveydestä ja muista arkipäivään liittyvistä asioista, kertoo neuvontapisteen esimies *Christina Huotari*.

Huotari mainitsee, että vielä vuonna 2005 eniten kysyttiin oleskelulupiin ja kansalaisuuteen liittyvistä asioista . Nykyisin kysymyksiä tulee enemmän sosiaaliturvaan liittyen. Neuvontapisteen työntekijät avustavat maahanmuuttajia esimerkiksi työpaikan löytämisessä sekä asunnon saamisessa.

Neuvojat ovat itsekin maahanmuuttajataustaisia henkilöitä ja palvelevat suomen, venäjän, somalin, arabian, englannin, bulgarian, turkin, kurdin ja viron kielellä. Tarvittaessa hankitaan paikalle tulkki. Tarkoitus on, että asiakas saa neuvontaa aina omalla kielellään.

Neuvojat ovat myös laaja-alaisesti koulutettuja, sillä heidän tulee tuntea hyvin suomalainen yhteiskunta, sen viranomaisverkostot ja palvelurakenne. Työ edellyttää lisäksi hyviä vuorovaikutustaitoja sekä sitä, että työntekijä itse on läpikäynyt oman kotoutumisprosessinsa ja löytänyt paikkansa yhteiskunnassa.

Viranomaisyhteistyö tärkeässä roolissa

Neuvontapisteen työntekijät eivät tee viranomaispäätöksiä, mutta he selvittävät asiakkaalle hänen omalla kielellään hänelle epäselväksi jääneen päätöksen tai asiakirjan. Neuvontapiste avustaa myös viranomaisia itseään.

– Avustamme virkamiehiä maahanmuuttoon liittyvissä kyselyissä ja annamme esimerkiksi sosiaaliviranomaisille kulttuuritulkkiapua, Huotari selvittää.

Viranomaisyhteistyö muodostaa taustaverkoston, joka tukee neuvontapisteen työntekijöitä neuvontatyössä. Yksi tärkeimmistä kumppaneista on Maahanmuuttovirasto, jonka kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä koko neuvontapisteen olemassaolon ajan, vuodesta 2000.

Nyt suunnitteilla on yhteistyön laajentaminen siten, että neuvojat voisivat palvella myös Maahanmuuttoviraston hakemusasioissa.

– Tulemme avaamaan yhteisen palvelupisteen Maahanmuuttoviraston kanssa. Virasto kouluttaa työntekijät palvelemaan esimerkiksi kansalaisuus- ja oleskelulupahakemuksissa. Näin maahanmuuttaja voi asioida viranomaisen kanssa omalla kielellään.

Entistä useampi tahtoo TÖIHIN SUOMEEN

– Ennusteet työvoimapulasta ja meillä tarvittavan ulkomaisen työvoiman tarpeesta todentuivat maahanmuuttoyksikössä oikeastaan ensimmäistä kertaa vuonna 2007, johtaja *Heikki Taskinen* toteaa.

UUSIA työntekijän oleskelulupahakemuksia tuli EU:n ulkopuolisista maista yli 6 000. Lisäystä edellisvuoteen oli 59 prosenttia. Myös muulla perusteella oleskelulupaa haetuissa yli 3 000 hakemuksessa kyse oli valtaosin työperäisestä maahanmuutosta. Tässäkin ryhmässä lisäystä oli 22 prosenttia.

Yhteistyötä ja priorisointia

Hakemusmäärien kasvaessa kasvoi myös työmäärä.
– Tästä selvittiin hiomalla yhteistyötä ja prosesseja hyvässä yhteisymmärryksessä työhallinnon edustajien ja poliisin kanssa. Lisäksi päätimme priorisoida nimenomaan työntekijöiden ja opiskelijoiden hakemuksia, Heikki Taskinen sanoo.

Suomen vetovoima myös opiskelumaana kasvoi. EU:n ulkopuolelta Suomeen opiskelemaan halusi lähes 4 000 henkilöä. Lisäystä vuodessa oli tullut 14 prosenttia.

– Työntekoon tulevien oleskelulupahakemukset on yritetty hoitaa nopeasti. Kun työpaikka on jo olemassa, työ tarvitsee tekijänsä. Opiskelijoiden osalta opiskelu alkaa määräaikaan. Siitä ei sovi myöhästyä, sillä muuten opiskelupaikka menee, Taskinen kuvaa priorisoinnin perusteita.

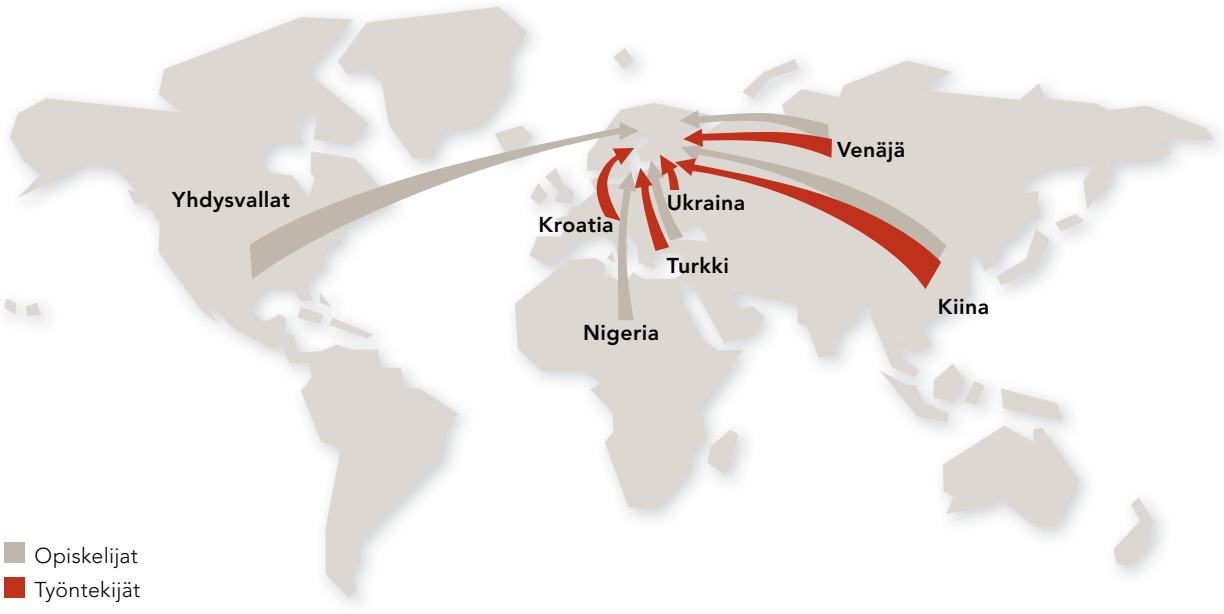
Varsinkin työnantajilta on jo alkanut tulla myönteistä palautetta, jonka mukaan priorisointi on ollut oikeaan osunut toimenpide.

Kaksi tietä työntekijäksi Suomeen

EU:n ulkopuolisista maista työhön Suomeen haluavalla henkilöllä on olemassa kaksi tietä. Yleisin on työntekijän oleskeluluvan hakeminen, joka on kaksivaiheinen menettely. Ensiksi tarvitaan työvoimatoimiston osapäätös, jossa arvioidaan hakijan työvoimapoliittiset ja toimeentuloon liittyvät edellytykset. Arviointi on keskitetty neljään työvoimatoimistoon, joista kolme mantereella ja yksi Ahvenanmaalla. Tämän jälkeen Maahanmuuttovirasto myöntää ensimmäisen työntekijän oleskeluluvan, jos sen myöntämiselle ei lain mukaan ole mitään esteitä.

Nykyisessä hallitusohjelmassa on maininta oleskelulupamenettelyn yksinkertaistamisesta, tavoitteena

SUOMEEN HAKEUTUNEET TYÖNTEKIJÄT JA OPISKELIJAT 2007 (TOP 5)



käsittelyajan nopeuttaminen. Luvan hakijalle tai hänelle töitä tarjoavalle on luonnollisesti yksi ja sama, mikä tai mitkä viranomaiset hänen lupa-asiaansa käsittelevät.

Kaksivaiheisessa menettelyssä keskimääräinen käsittelyaika oli viime vuonna noin 45 päivää.

Toinen tapa tulla töihin Suomeen on hakea tavallista oleskelulupaa, jonka myöntää Maahanmuuttovirasto. Tämä tie on mahdollinen kuitenkin vain tietyille erityisryhmille, kuten erityisasiantuntijoille, tutkijoille, urheilijoille, valmentajille ja aupaireille.

Lähtökohtana myönteinen päätös

– Kun puhutaan, että Suomeen on vaikea päästä töihin, kyse on ilmeisesti yksittäisistä tapauksista. Lähtökohtanamme on myönteinen päätös oleskelulupahakemukseen, Heikki Taskinen kumoaa mutu-tuntuman.

Työntekijän oleskelulupahakemuksista myönteisten päätösten osuus oli 90, muu syy -perusteisissa ja yleensä työntekoon liittyvissä lupahakemuksissa 96 ja opiskelijoiden lupahakemuksissa myös 96 prosenttia.

– Opiskelijoiden oleskelulupahakemukset ovat yleensä kunnossa, sillä myös oppilaitokset pyrkivät varmistamaan hakijansa. Näissä keskimääräinen käsittelyaika oli 27 päivää, Taskinen sanoo.

Lupakäsittely nopeutuu

Vuonna 2009 käyttöön tuleva sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA nopeuttaa oleskelulupahakemusten käsittelyä. Lupahakemusten tulo kuriiriteitse saattaa nykyisin kestää viikkoja. UMA mahdollistaa oleskelulupahakemusten sähköisen välityksen, ja aikaa voitetaan.

– Lähitulevaisuudessa passiin tulostettava oleskelulupatarra korvataan oleskelulupakortilla, johon tulee kuva ja sormenjäljet. Kortti on hitaampi tuottaa kuin tarra. Koska oleskeluluvan hakemusprosessin alkupää nopeutuu, kokonaiskäsittelyaika kuitenkin lyhenee.

– Nopeus on epäilemättä niin työntekoon meille tulevan, hänet palkkaavan työnantajan kuin tänne opiskelemaan haluavankin etu, Heikki Taskinen korostaa.

Maahanmuuttoyksikkö
vastaa maahanmuuttajien oleskelulupa-asioiden käsittelystä, valmistelusta ja ratkaisuista. Yksikössä on 58 työntekijää. Oleskelulupaa voi hakea muun muassa perhesiteen, työnteon, elinkeinon harjoittamisen, opiskelun tai suomalaisen syntyperän perusteella. Muita yksikön tehtäviä ovat:

- muukalaispassit ja pakolaisen matkustusasiakirjat
- maahantulokiellon määrääminen ja sen peruuttaminen
- käännyttämis- ja karkottamisasiat.

VIREILLE TULLEET OLESKELULUPAHAKEMUKSET 2007 (TOP 10) OPISKELIJAT

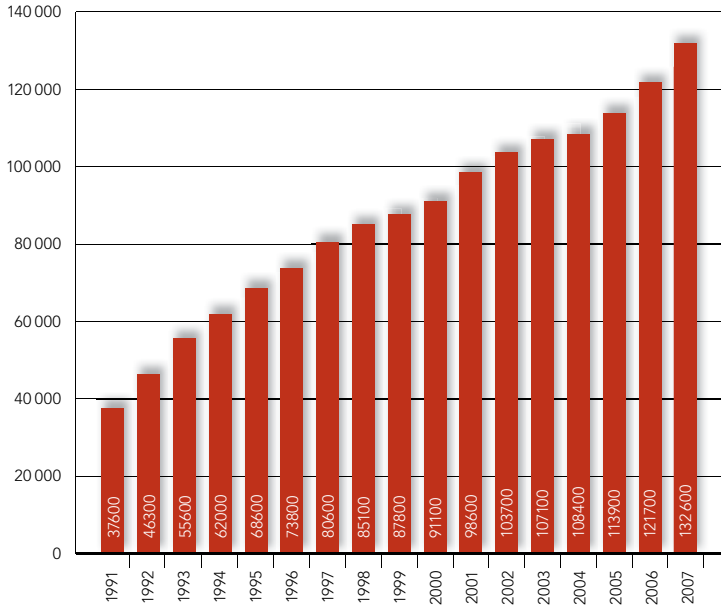
Venäjän federaatio	650
Kiina	606
Yhdysvallat	259
Turkki	231
Nigeria	204
Nepal	148
Meksiko	133
Japani	122
Kamerun	119
Ghana	117
TOP 10 yhteensä	2 589
Kaikki yhteensä	3 994

VIREILLE TULLEET OLESKELULUPAHAKEMUKSET 2007 (TOP 10) TYÖNTEKIJÄT

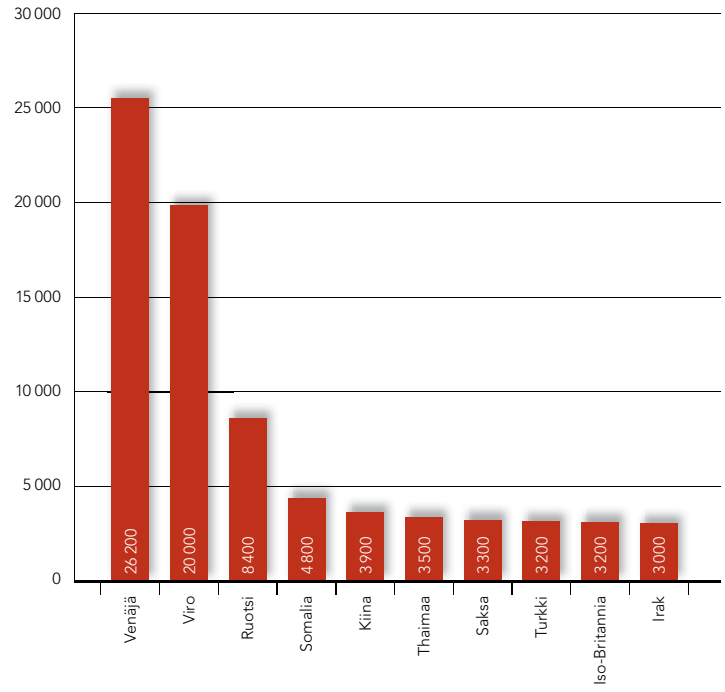
Venäjän federaatio	2 603
Ukraina	874
Kiina	334
Turkki	329
Kroatia	263
Serbia	222
Bosnia ja Hertsegovina	182
Intia	125
Filippiinit	115
Tuntematon*	112
TOP 10 yhteensä	5 159
Kaikki yhteensä	6 333

* Tässä taulukossa tuntematon tarkoittaa, että henkilön matkustusasiakirjaan on merkitty kansalaisuustiedoiksi "tuntematon", tai valtiota, jonka kansallinen passi henkilöllä on, ei enää ole olemassa eikä passinhaltijan uusi kansalaisuus ole vielä selvillä. Käytännössä kyse on entisen Neuvostoliiton tai entisen Jugoslavian alueilta kotoisin olevista.

Ulkomaalaiset Suomessa 1991–2007
tilanne vuosittain 31.12.



Ulkomaalaiset Suomessa: Suurimmat ryhmät 31.12.2007



Lähde: Väestörekisterikeskus



Kiiteltyä maatietoa MONEEN KÄYTTÖÖN

Maahanmuuttoviraston sidosryhmät kiittelivät oikeus- ja maatietoyksikön maatietopalvelua jopa loistavaksi viime syksynä valmistuneessa nykytila-analyysissä.

– MAATIETOPALVELU hakee, tuottaa ja analysoi lähtömaatietoa varsinkin niistä maista, joista Suomeen tulee turvapaikanhakijoita ja maahanmuuttajia. Tietoa hankitaan raporteista ja sähköisistä lähteistä, kansalais- ja ihmisoikeusjärjestöiltä, edustustoista, kansainvälisten verkostojen kautta jne.

Lähtömaatietoa tarvitaan Maahanmuuttoviraston substanssiyksiköiden oikeusvarman päätöksenteon tueksi. Sillä on paljon myös muita käyttäjiä.

Tietoa kahteen suuntaan

– Maatietopalvelulle tulee kysymyksiä talon omilta yksiköiltä, mutta myös muun muassa poliisilta, hallinto-oikeudelta, muilta virkamiehiltä, Pakolaisneuvonnasta ja toimittajilta, tutkija ***Antero Leitzinger*** kertoo.

– Tässä työssä tieto kulkee kahteen suuntaan. Kun meiltä kysytään, saamme käsityksen siitä, mikä milloinkin kiinnostaa. Kontaktit myös viraston varsinaisten asiakkaiden kanssa olisivat hyödyllisiä, vaikka hakemusmenettelyyn emme luonnollisesti puutu.

Antero Leitzingerin toivomaa keskusteluyhteyttä edistänee omalta osaltaan uusi maahanmuuttokirjasto. Kynnys mennä kirjastoon on matalampi kuin yhteydenotto viranomaisiin. Kirjastossa järjestettävissä tilaisuuksissa esitelmöidään ja varmasti myös keskustellaan.

Afganistan on helppo ja vaikea maa

Tutkijoita maatietopalvelussa on puolisen tusinaa. Heillä on monipuoliset koulutustaustat ja omat lähtömaareviirinsä. Antero Leitzingerin osalle on langennut Keski-Aasia, Lähi-itä ilman Irakia, Pohjois-Afrikka ja Länsi-Afrikka. Tälle viittä vaille valmiin väitöskirjan tekijälle kuuluu myös historia. Väitöskirjan aiheena on Ulkomaalaispolitiikka Suomessa 1812–1972.

Lähtömaatiedon hankinnassa tapetilla vuonna 2007 ovat Leitzingerin maareviiriltä olleet varsinkin Afganistan, Iran, Syyria ja Libanon sekä kollegojen reviireiltä Irak, Somalia, Nigeria, Kosovo ja monet muutkin maat. Näiden maiden poliittista, yhteiskunnallista ja ihmisoikeustilannetta on seurattu tiiviisti.

Afganistan on maatietopalvelun kannalta toisaalta helppo, toisaalta vaikea maa.

– Toisin kuin Talibanin aikaan saamme nyt tietoa, koska siellä on rauhanturvaajia. Vaikea Afganistan on siksi, että kulttuuriset, lain tulkintaan liittyvät ja paikalliset erot ovat suuria. Vuoristoisessa maassa on laaksoja, jotka elävät omaa elämäänsä kaikkien tietovirtojen ulkopuolella. Vastapainona on valtavasti kasvanut Kabul, Leitzinger kuvaa.

Tuotteita tarpeen mukaan

Maatietopalvelun tuotteet ovat vuosien varrella muuttuneet.

– Kun tulin taloon 10 vuotta sitten, tein kisällintyökseni kirjan kurdeista. Kävin sitä varten läpi satoja kiintiöpakolaisten asiakirjoja ja kaikki kurdien tekemät turvapaikkahakemukset. Seuraavaksi kollega tutki yhtä laajasti Slovakian, Romanian ja muiden maiden romanien ongelmia.

– Kiireiden lisääntyessä raportit alkoivat supistua. Seuraavaksi teimme maaraportteja. Kun nekin alkoivat supistua, aloimme tehdä tiiviitä maakatsauksia, joihin on tarkkaan merkitty lähteet ja linkit oleellisille internet-sivuille. Teemme tarpeen mukaan myös lyhyempiä selvityksiä esimerkiksi Iranin holhouslainsäädännöstä tai Venäjän asevelvollisuudesta, Leitzinger sanoo.

– Varsin työllistäviä ovat nykyiset perustuotteet eli kyselylomakkeet. Joku voi esimerkiksi kysyä, onko Tripolissa tarjolla apua kotiväkivallan uhreille. Aikaa vastata voi olla vain pari päivää. Tiedot tallennetaan viraston maatietokantaan.

– Osa kyselyistä tulee edelleen puhelimitse tai vaikkapa kansalaisuusyksikön meille kantaman mapin muodossa. Meiltä saatetaan pyytää apua, kun jollain hakijaperheellä on erilaisia nimiä ja syntymäaikoja. Todelliseksi työn tekee konkreettinen näkökulma siihen, miten poliittiset kiemurat ja konfliktit tai suuret kulttuurimuutokset vaikuttavat yksittäisen ihmisen ja hänen perheensä elämään.

Oikeus- ja maatietoyksikkö

tarjoaa luotettavaa ja ajantasaista lähtömaatietoa (Country of Origin Information/ COI) erityisesti niistä maista, joista Suomeen tulee pakolaisia ja maahanmuuttajia. Yksikössä on 13 työntekijää, jotka valmistelevat tietoa Maahanmuuttoviraston lisäksi muille kansallisille ja kansainvälisille viranomaisille, sidosryhmille ja järjestöille. Yksikön muita tehtäviä ovat:

- oikeudellinen tuki viraston muille yksiköille
- ulkomaalaislain soveltamisohjeiden valmistelu
- kansainvälistä suojelua koskevien linjausten valmistelu
- maahanmuuttokirjaston palvelut.

Kansalaisuusaseman määrittäminen on KANSALAISUUSASIOIDEN KRUUNU

Kansalaisuusaseman määrittäminen vaatii vankkaa asiantuntemusta ja voi joskus olla varsin työläs prosessi. Tätä kansalaisuusyksikön työsarkaa johtaja *Tiina Suominen* kutsuu kansalaisuusasioiden kruunuksi.

VUONNA 2007 vireille tuli 1 449 kansalaisuusaseman määrittämistä. Lisäystä edellisvuoteen oli liki 70 prosenttia. Kansalaisuusyksikössä käsitellään myös kansalaisuushakemuksia ja -ilmoituksia, joita molempia tuli viime vuonna vireille noin 3 000 (hakemuksia 3 076, ilmoituksia 2 975).

Käytännössä kansalaisuusaseman määrittämisellä tarkoitetaan useimmiten sitä, onko joku henkilö Suomen kansalainen vai ei. Tietoa tarvitaan kansalaisuuden olemassaolon sekä siihen liittyvän oikeuden tai velvollisuuden selvittämiseksi. Tärkeää määrittäminen on myös väestörekisterissä olevien tietojen oikeellisuuden kannalta.

Pyyntöjä maistraateilta ja Pääesikunnalta

– Suomessa syntyneiden lasten kansalaisuusasema joudutaan usein määrittämään, koska lapsi saa syntymäpaikan perusteella Suomen kansalaisuuden, jos hän ei saa eikä voi saada vanhemmaltaan muuta kansalaisuutta.

– Nykyisessä kansalaisuusasetuksessa maistraatit velvoitetaan pyytämään meiltä määrittämistä aina, kun Suomessa syntyy avioliiton ulkopuolella lapsi, jonka kumpikaan vanhempi ei ole Suomen kansalainen, tai kun Suomessa syntyvän aviolapsen kummallakin vanhemmalla on eri ulkomaan kansalaisuus. Maahanmuuton lisääntyessä pyyntöjä tulee entistä enemmän, Tiina Suominen sanoo. Vuonna 2007 maistraateilta tuli 907 kansalaisuusaseman määrittämispyyntöä.

– Vakioasiakkaamme on myös Pääesikunta, jolta tulee satakunta määrittämispyyntöä vuodessa (vuonna 2007 84). Pääesikunnalta haetaan varusmiespalveluksesta vapautumista monikansalaisuuden perusteella. Aina kun hakijan kansalaisuustiedot poikkeavat väestötietojärjestelmään merkitystä, Pääesikunta pyytää määrittämistä.

Määrittämistä myös viran puolesta

Lähinnä ulkosuomalaisten, entisten Suomen kansalaisten ja heidän jälkeläistensä tekemiä kansalaisuusilmoituksia käsiteltäessä huomataan usein, että hakijan kansalaisuus on väestötietojärjestelmässä virheellinen. Joku on saattanut jo 1950-luvulla saada Yhdysvaltain kansalaisuuden, mutta hänet ja ehkä myös hänen lapsensa on edelleen merkitty Suomen kansalaisiksi.

– Jopa noin 50 prosentilla ulkosuomalaisten kansalaisuusilmoitusten tekijöistä kansalaisuustieto on väestötietojärjestelmässä väärin. Tämä ei kuitenkaan ole kenenkään vika, sillä muista kuin Pohjoismaista ei ole tullut viran puolesta tietoa Suomen viranomaisille, Tiina Suominen muistuttaa.

– Talon sisällä olemme yksikköinä riippuvaisia toisistamme. Maatietopalvelulta kysymme tietoa esimerkiksi jonkun valtion aiemmasta lainsäädännöstä. Toimeksiantoja saamme maahanmuutto- ja turvapaikkayksiköiltä vaikkapa silloin, kun Suomessa syntyy kansalaisuusaseman määrittämistä tarvitseva lapsi turvapaikanhakijalle, joka ei ole väestötietojärjestelmässä.

Vaikeuskerrointa maailmanpolitiikasta

Tiina Suomisen mukaan eri valtioiden nykyisestä kansalaisuuslainsäädännöstä saa hyvin tietoa internetistä. Vaikeuskerrointa lisäävät kuitenkin noudatetut soveltamiskäytännöt, joihin saattaa liittyä poliittisia sävyjä.

– Jo 20 viime vuoden aikana on tapahtunut paljon – ja kaiken lisäksi Euroopassa. Valtiot ovat lakanneet olemasta ja uusia on tullut tilalle. Kun näin käy, vanhat kansalaisuuslait heitetään romukoppaan tai ne uudistetaan. Yleensä uuden valtion syntyessä ensimmäisiä voimaan tulevia lakeja ovat perustuslaki ja kansalaisuuslaki. Tosin aikaa kuluu, ennen kuin lait on hyväksytty ja käännetty sellaiselle kielelle, jota me ymmärrämme.

– Neuvostoliiton hajoaminen näkyi Suomessa muun muassa joukkona Neuvostoliiton tilalle tulleiden eri valtioiden kansalaisia ja suurena määränä kansalaisuudettomia. Näiden henkilöiden kansalaisuudettomuus perustui siihen, ettei mikään entisen Neuvostoliiton tilalle tullut valtio pitänyt heitä kansalaisinaan, eivätkä henkilöt itse halunneet hankkia itselleen esimerkiksi rekisteröitymismenettelyllä Neuvostoliiton seuraajavaltion kansalaisuutta.

– Jugoslavian hajoaminen teettää kansalaisuusyksikössä edelleen paljon kansalaisuusaseman määrittämistyötä. Parhaillaan, kun erottelemme Serbian ja Montenegron kansalaisia joko Serbian tai Montenegron kansalaisiksi, Kosovo koputtaa jo ovelle, Tiina Suominen kertoo.

Kansalaisuusyksikkö
vastaa kansalaisuuden hakemiseen, saamiseen ja kansalaisuudesta vapautumiseen liittyvistä asioista. Yksikössä on 41 työntekijää. Yksikön tehtäviä ovat:

- kansalaisuushakemukset
- kansalaisuusilmoitukset, 11 erilaista ilmoitustyyppiä
- kansalaisuusaseman määrittäminen.



Suomen kansalaisuus on tunne- ja järkiasia

Ritva Park otti perhesyiden takia Amerikan kansalaisuuden jo 60-luvun puolivälissä. Suomen kansalaisuutensa hän ottaa ilolla takaisin nyt, kun se on lain mukaan mahdollista.

JO VIIDEN VUODEN AJAN henkilöillä, jotka ovat menettäneet Suomen kansalaisuuden esimerkiksi ottamalla toisen maan kansalaisuuden, on ollut mahdollisuus saada kansalaisuutensa takaisin. Tällaisen kansalaisuusilmoituksen jättämisen määräaika päättyy 31.5.2008.

Amerikan kansalaisena Suomessa oleillut Ritva Park halusi ennen ilmoituksen tekemistä selvittää, miten Amerikan etuisuuksille käy kaksoiskansalaisuuden ottamisen jälkeen.

– Uuden lain voimaan astumisen aikoihin kävin sisäasiainministeriön tiedotustilaisuudessa, jossa esiteltiin kansalaisuuden takaisin saamista ilmoitusmenettelyllä. Olisin ottanut Suomen kansalaisuuden siltä istumalta, mutta virkamies korosti, että jokaisen pitää itse selvittää, miten Suomen kansalaisuuden saaminen vaikuttaa nykyiseen kansalaisuuteen.



Parkia mietitytti lähinnä se, pysyvätkö Amerikan etuisuudet ennallaan kaksoiskansalaisuuden ottamisen jälkeen ja kuinka esimerkiksi verotusstatus muuttuu sen myötä. Käytännön asioiden selvittäminen osoittautui odotettua monimutkaisemmaksi.

– Ilman muuta haluan Suomen kansalaisuuden takaisin! Asioiden selvittäminen Atlantin takaa on kuitenkin ollut aikaavievää. Usein on niin, että tulee vähän erilaisia vastauksia riippuen siitä, keneltä kysyy.

Lähes 40 vuotta Suomessa amerikkalaisena

Parikymppisenä Ritva Park rakastui Suomessa Amerikan edustuston virkailijaan, solmi avioliiton ja muutti miehensä mukana Kaliforniaan. 1960-luvun puolivälissä Park sai Amerikan kansalaisuuden ja menetti samalla Suomen kansalaisuuden, sillä vielä tuolloin kaksoiskansalaisuus ei ollut Suomen lain mukaan mahdollista.

Kymmenen vuoden Amerikassa olon jälkeen Park erosi ja palasi Suomeen miettimään elämälleen uutta suuntaa. Samaan aikaan, vuonna 1969, amerikkalainen 3M-yhtiö oli jalkautumassa Suomeen ja ensimmäiseksi työntekijäksi haettiin amerikkalaiselle toimitusjohtajalle sihteeriä. Ritva haki paikkaa ja sai sen. Käväisy vanhassa kotimaassa vaihtui pysyväksi oleskeluksi, mutta Amerikan kansalaisuus jäi.

– Vaikka pimeinä, kylminä talvikuukausina kaipasinkin aluksi Kalifornian aurinkoa, sopeuduin pian Suomeen. Osaltaan tässä auttoi mielenkiintoinen työ, jossa viihdyin yli 30 vuotta, kertoo Ritva Park.

Park kiittelee, että Suomessa hänellä ei ole koskaan ollut mitään haittaa siitä, että hän on amerikkalainen.

– Tietysti jouduin määräajoin anomaan oleskelulupaa ja tekemään veroilmoitusta kahteen maahan, hän kertoo. EU-alueella matkustaessaan Park joutuu passintarkastusjonoon toisin kuin muut suomalaiset.

Nyt hän iloitsee uudelleen löytyneestä suomalaisuudestaan.

– Sydämeltäni olen suomalainen. On hienoa, että kaksoiskansalaisuuden saaminen on tehty mahdolliseksi meille, jotka elämä on vienyt maailmalle, mutta joiden vahvat juuret ovat Suomessa.

.



Periaatteena avoin YHTEISTYÖ ERI SUUNTIIN

Vuotta 2007 leimasi muutamista yksittäistapauksista alkunsa saanut vilkas keskustelu turvapaikkapolitiikasta. Siinä käsiteltiin myös viranomaisten ja kirkon rooleja.

– TURVAPAIKKAKESKUSTELUA syntyy aina aalloittain. Viimevuotinen keskustelu oli kuitenkin aiempaa aktiivisempaa ja vahvempaa. Median edustajien yhteydenottoja tuli meille enemmän kuin koskaan ennen, johtaja *Esko Repo* mainitsee.

Turvapaikkahakemukset vähenivät

Turvapaikkahakemukset vähenivät viime vuonna 38 prosentilla, mutta entistä useampi päätös oli myönteinen. Turvapaikkaa haki Suomesta yli 1 500 ulkomaalaista. EU:n laajennuttua hakijamäärät ovat laskeneet Ruotsia lukuun ottamatta myös muissa unionin jäsenmaissa. Turvapaikkaa Suomesta hakeneista ryhmistä vain irakilaisten hakijoiden määrä kasvoi. Heidän jälkeensä eniten päätöksiä tehtiin somaleille ja venäläisille. Hakijoista noin neljännes oli naisia.

Esko Repo toteaa turvapaikkayksikön tulevan työmäärän ennustamisen olevan vaikeaa.

– Toisaalta meillä on oltava valmius turvapaikkahakemusten nopeaankin lisääntymiseen maailmantilanteiden mukaan, toisaalta meidän on varauduttava joustavaan resurssien käyttöön hakemusmäärien lisääntyessä viraston muissa yksiköissä.

Avointa yhteistyötä eri suuntiin

Turvapaikkaprosessi on monen tahon yhteistyötä. Haasteelliseksi sen teki aikaisemmin toimijoiden sijainti usean eri ministeriön alueella. Vuoden 2008 alusta maahanmuuttohallintoa on keskitetty.

Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston, poliisin, rajavartiolaitoksen, vastaanottokeskusten, Pakolaisneuvonnan sekä useiden kansalais- ja ihmisoikeusjärjestöjen kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua ja järjestetään koulutus- ja yhteistyötapaamisia. Turvapaikkayksikkö toimii kolmella paikkakunnalla: Helsingissä, Lappeenrannassa ja Kuhmossa, ja niillä tehdään myös paikallista yhteistyötä.

Mahdollisessa valitusprosessivaiheessa yhteistyökumppaneita ovat lopulta myös hallintotuomioistuimet, jotka luonnollisesti tekevät omat päätöksensä. Yhteistyö on lähinnä koulutusta ja keskustelua linjauksista.

– Esillä olleiden yksittäistapausten uutisoinnissa ei valitettavasti kerrota selvästi sitä, että niissä valitusprosessi on katsottu loppuun saakka ja viranomaisten toiminta yleensä koettu oikeaksi, Esko Repo pohtii. Viime vuonna hallintotuomioistuimet katsoivat vain noin 0,5 prosentissa kaikista käsitellyistä valituksista yksikön päätöksessä olleen laintulkinta- tai menettelyvirheen.

Yhteistyötä tehdään myös pohjoismaisella tasolla ja EU:n komissiovetoisissa EURASIL-kokouksissa ja työpajoissa. Vainotilannetta maailmalla ja vainon riskejä seurataan YK:n alaisen pakolaisjärjestön UNHCR:n raporttien avulla, ja sieltä on saatu myös koulutusapua.

Ilman huoltajaa olevan turvapaikanhakijan jäljittäminen on kuulunut vuoden 2007 helmikuusta lähtien Maahanmuuttovirastolle. Tässä yhteistyökumppani on riippumaton kansalaisjärjestö International Social Service.

Kerromme sen, minkä kykenemme

Viime syyskuussa järjestettiin maahanmuuttoviranomaisten sekä Suomen ekumeenisen neuvoston ja kirkon edustajien yhteinen seminaari. Ekumeeninen neuvosto julkaisi vuoden alkupuolella myös Kirkko turvapaikkana -ohjeistuksen. Siinä käsiteltiin apua ja turvaa hakevan, kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneen yksityisen henkilön kääntymistä kirkon puoleen ja suojan saamista.

– Seminaarin johtopäätöksenä oli, että keskusteluyhteyttä tarvitaan. Päivitimme tuolloin, mitä kukin tekee ja missä nyt mennään. Kirkolla on paljon kansainvälistä yhteistyötä, ja sieltä voi löytyä meillekin tärkeää maatietoa. Nythän oman virastomme maatietopalvelu, yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneistamme, tuottaa meille tietoa päätösten pohjaksi.

Mediassa käydyssä keskustelussa tuotiin esiin näkyvästi yksittäisen henkilön asia kaikkine yksityiskohtineen.

– Jos tällä henkilöllä on ollut hankalaa lähtömaassaan, mitä se sitten tämän jälkeen on, Esko Repo miettii.

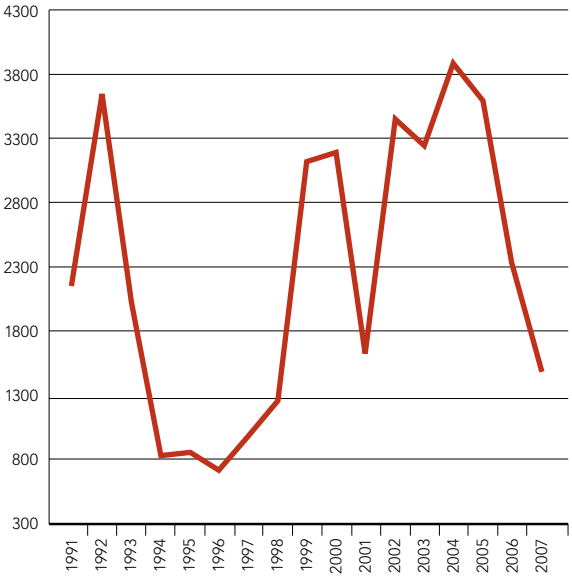
– Meitä viranomaisia rajoittaa laki viranomaistoiminnan julkisuudesta. Emme voi keskustella yksityisen ihmisen turvapaikkaprosessista lehtien palstoilla. Sen sijaan yleisemmällä tasolla voimme ja totta kai myös haluamme käydä keskustelua. Periaatteenamme on aktiivinen ja avoin yhteistyö eri suuntiin. Kerromme kaiken sen, minkä vaan kykenemme. Olemme valmiita kuuntelemaan ja käymään keskustelua myös niiden kanssa, jotka esittävät näkemyksistämme poikkeavia kantoja.



Turvapaikkayksikkö
vastaa turvapaikanhakijoihin ja pakolaisiin liittyvistä asioista. Turvapaikan voi saada henkilö, johon kohdistuu asuinmaassaan vakavia ihmisoikeusloukkauksia ja joka tarvitsee kansainvälistä suojelua. Pakolaisten vastaanotto tapahtuu sekä pakolaiskiintiön puitteissa että myöntämällä oleskelulupia turvapaikanhakijoille. Turvapaikkayksikössä on 62 työntekijää, jotka työskentelevät Helsingin lisäksi viraston tulosalueilla Lappeenrannassa ja Kuhmossa. Yksikön tehtäviin kuuluvat:

- turvapaikkapuhuttelut ja -päätökset
- kiintiöpakolaisasiat
- turvapaikanhakijoiden oleskelulupa- ja perhesidehakemukset.

TURVAPAIKANHAKIJAT 1991–2007



”Täytyy itse tietää, mitä haluaa”

***Emmanuel Toumewo* saapui Suomeen vuonna 2001 turvapaikanhakijana Kamerunista. Tänä päivänä Emmanuel on oivallinen esimerkki päämäärätietoisesta nuoresta miehestä, joka on saanut itselleen uuden ammatin, kielen ja kotimaan.**

KOTKASSA asuva 29-vuotias Emmanuel tuli Suomeen keskelle kylmää marraskuista talvea. Nuoren miehen alkuvuodet Suomessa eivät olleet helppoja, mutta ahkeran opiskelun kautta hän on saavuttanut erinomaisen suomen kielen taidon, levyseppähitsaajan ammatin ja saanut koulutustaan vastaavan työpaikan.

Opiskelu kannattaa

Emmanuel valittiin vuonna 2007 Vuoden aikuisopiskelijaksi. Hän onkin erinomainen esimerkki opiskelijasta, joka sitoutuu opiskeluunsa päättäväisesti ja pääsee päämääräänsä.

Ajatus ammattiopinnoista heräsi maahanmuuttajien ammatilliseen koulutukseen valmistavassa koulutuksessa. Koulutukseen pääsy merkitsi Emmanuelille myös uutta tulevaisuudenuskoa.

– Tärkeintä oli saada tietää, mitä teen yhden kokonaisen vuoden ajan elämässäni eteenpäin. Kurssin aikana tutustuin myös eri ammattikoulutuksiin.

Kurssilla Emmanuel kiinnostui metallialasta ja kolme vuotta myöhemmin, keväällä 2007, hän valmistui levyseppähitsaajaksi. Opinnot sujuivat kiitettävästi, vaikka ensimmäinen opetusmoniste olikin vähällä tyrmätä. Heräsi epäilys siitä, miten seuraavat kolme vuotta jaksaisi.

– Okei, mä yritän, hän tuumi, ja seuraava moniste tuntuikin jo helpommalta.

Opiskeluun sitoutuminen tuotti tulosta, vaikka opiskelua vaikeutti yötyö aamulehden jakajana.

Koulussa Emmanuel sai kolme stipendiä, ja kesätyöpaikkakin löytyi helposti. Kesän lopussa hänet toivotettiin tervetulleeksi seuraavanakin kesänä.

– Sanoivat, että olin ahkera ja oppinut hyvin asiat. Oli kiva lähetä jatkamaan opintoja, kun tiesin, että on töitä tarjolla.

Suomeksi ajatteleva kamerunilainen

Emmanuel havaitsi heti alkuaikoina, että kieli on avain suomalaiseen yhteiskuntaan. Kieliopinnot alkoivat jo hänen asuessaan Karhulan vastaanottokeskuksessa ja jatkuivat myöhemmin omin päin.

– Lainasin kirjastosta suomen kielen oppikirjoja, mutta ne olivat englanninkielisille. Koska olen ranskankielinen, jouduin opiskelemaan yhtä aikaa sekä englantia että suomea. Kielioppi oli helppoa, mutta kun puhuin, käänsin ranskasta suomeksi, eikä minua ymmärretty.

Emmanuelin ensimmäinen työpaikka oli vanhainkodissa vapaaehtoistyössä. Siellä suomen kielen puhe pääsi vauhtiin ja nyt Manu, kuten ystävät häntä kutsuvat, kertoo ajattelevansakin suomeksi.

– Suomalaiset nauravat ystävällisesti minulle, kun puhun suomea. Se antaa rohkeutta opiskella lisää.

Valmistuttuaan Emmanuel sai heti työpaikan Erkomat Oy:n konepajalta Kotkasta. Tulevaisuuden suunnitelmissa on myös jatko-opintoja. Menestymisestään hän kiittää opettajiaan, jotka ottivat maahanmuuttajan ongelmat sydämenasiakseen. Maahanmuuttajan täytyy myös auttaa itse itseään.

– Jos istut vain kotona, kukaan ei hae sinua kädestä. Täytyy itse tietää, mitä haluaa tehdä!



Kohti avoimempaa VIESTINTÄÄ

Maahanmuuttoviraston viestinnässä alkoivat kiireiset ajat, kun uusi hallitus päätti Ulkomaalaisviraston muuttamisesta Maahanmuuttovirastoksi.

– HALLITUSOHJELMASSA edellytettiin uudelta virastolta ennakoitavuuden ja avoimuuden lisäämistä. Totta kai aloimme heti viestintäyksikössäkin pohtia, kuinka voimme näitä toiveita viestinnällisin keinoin edistää, sanoo Maahanmuuttoviraston viestintäjohtaja *Tarja-Riitta Nissinen*.

Arvot kaiken taustalla

Maahanmuuttoviraston arvot perustuvat avoimuuteen, osaamiseen ja oikeudenmukaisuuteen. Myös viraston viestintä nojaa näihin periaatteisiin, ja siltä pohjalta lähdettiin tulevaakin toimintaa suunnittelemaan. Taustaksi teetettiin vielä alkusyksystä nykytila-analyysi, jossa selvitettiin tärkeimpien sidosryhmien näkemyksiä ja odotuksia. Viesti oli selkeä: lisää aktiivista viestintää ja näkyvyyttä ulospäin.

Koska uudistuksia jouduttiin suunnittelemaan lyhyessä ajassa, syksyn 2007 viestintätoimet keskittyivät käytännönläheisiin perusasioihin. Viraston uuden tunnuksen ja ilmeen suunnittelu saatiin vauhtiin kilpailutuksen jälkeen syksyllä.

– Myös tunnuksella haluttiin ilmaista sitä, että uusi Maahanmuuttovirasto kehittää toimintaansa arvojensa mukaisesti ja kulkee kohti parempaa palvelua sekä suurempaa avoimuutta. Graafinen ilme poikkeaa selkeästi entisestä, koska samalla halusimme karistaa vanhaa painolastia harteiltamme.

Hyvässä yhteistyössä mainostoimisto Miuraadin kanssa suunniteltu viraston uusi tunnus valmistui marraskuussa 2007. Sen värit poikkeavat perinteisestä suomalaiskansallisesta värimaailmasta, tarkoituksella. Väreillä ja niiden sävyillä, lämmin punainen ja pehmeä harmaa, on tavoitteena luoda kuva ystävällisestä ja helposti lähestyttävästä organisaatiosta.

– Siipimäisen tunnuksen symboliikka assosioituu tulevaisuuteen ja kansainvälisyyteen: lentämiseen, muuttamiseen ja uuden etsimiseen. Samalla tunnuksesta on löydettävissä suojaamisen symboliikka – siiven suojaan, Nissinen selventää.



Suunta ulospäin

– Kova ponnistus oli panna kerralla uusiksi kolmessa kuukaudessa kaikki tarvittavat lomakkeet, käyntikortit, asiointikortit, vierailijakortit, esittelymateriaalit ja opasteet. Pelkästään sähköisiä toimistolomakkeita on käytössä yli neljäkymmentä, Nissinen muistelee vuodenvaihteen urakkaa.

Suurempiin muutoksiin palataan ajan kanssa. Esimerkiksi ulkoisille verkkosivuille toteutettiin vain kevyt ilmeuudistus, mutta myöhemmin on tarkoituksena uudistaa verkkoviestintää perusteellisemmin.

Viestintäyksikkö

vastaa viraston sisäisen ja ulkoisen viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta. Viestinnässä on viisi työntekijää. Sen tehtäviä ovat:

- ajankohtaisten asioiden uutisointi ja tiedotteiden laatiminen
- internet-, intranet- ja ekstranet -sivustojen toimitus
- viestintäkoulutukset
- painotuotteiden ja julkaisujen toimittaminen
- tilaisuuksien ja vierailujen järjestäminen
- sidosryhmäyhteydet ja mediapalvelu
- lehdistö- ja palauteseuranta.

Elävää taidetta kahdesta kulttuurista

Venäläis-suomalainen taiteilija *Alexander Reichstein* kantaa sisällään kahden maan taideperinnettä.

VUODESTA 1990 Suomessa asunut kuvittaja ja kuvanveistäjä syntyi Moskovassa 1957. Hän opiskeli Moskovan Graafisessa Korkeakoulussa painotuotteiden suunnittelua ja kuvitusta erikoistuen lastenkirjojen kuvitukseen. Reichsteinin toi Suomeen vaimon työ.

– Katja tutki lasten kaksikielisyyttä ja teki yhteistyötä muun muassa helsinkiläisen päiväkodin kanssa. Vuonna 1990 päiväkoti kutsui hänet käynnistämään kaksikielistä opetusta. Olimme käyneet muutaman kerran Suomessa, joten maa oli entuudestaan tuttu, Reichstein muistelee.

Ilman kontakteja elämän aloittaminen uudessa maassa tuntui aluksi hankalalta.

– Minulle jäi aikaa runsaasti, ja aloin tehdä omia näyttelyitä. Laman aikana kuitenkin tuntui, ettei kukaan kaivannut venäläisen tekemää taidetta. Kehittelin projektejani, joita kukaan ei tilannut. Olin paljon yksin, vailla kontakteja kodin ulkopuoliseen elämään.

Vuorovaikutuksellista taidetta

Vaimonsa työn kautta Reichstein palasi lasten maailmaan ja sai kuvittaa kielileikkiin liittyvän kirjasarjan.

Lapsista lähti lopulta myös uusi innostus taiteilijana.

– Työskentelin lasten kanssa muun muassa päiväkodissa, jossa teimme yhdessä aika hurjiakin projekteja. Meillä oli hauskaa!

Työssään Reichstein hakee yhteistyötä ja vuorovaikutusta yleisönsä kanssa. Hänen teoksiaan on lupa koskettella, tunnustella, haistella ja kuulostella. Amos Andersonin taidemuseossa vuonna 2004 esitellyssä Bestarium Construendum -installaatiossa näyttelyvieraat pääsivät itse osallistumaan satuolentojen rakentamiseen. Tarjolla on 36 kevyttä veistospalaa eri eläimistä ja myös naisista ja miehistä. Niitä voi yhdistellä mielin määrin ja luoda aivan uusia otuksia.

– Vuorovaikutuksessa yleisön kanssa työt vaihtelevat jatkuvasti elävinä esityksinä. Tällaisia olentoja esiintyy paitsi monissa vanhoissa kulttuureissa, myös unissamme, tarinoissa ja kuvataiteessa. Palasten kokoaminen on mielikuvituksen leikkikenttä, joka auttaa meitä vapautumaan tiedostamattomista rooleistamme.

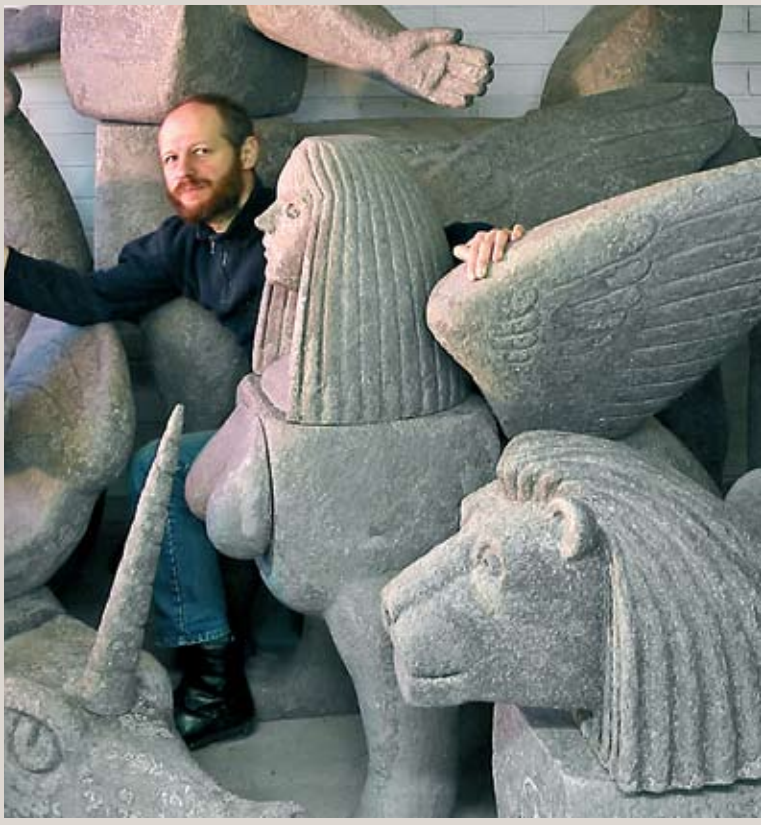
Arvostan toimivaa yhteiskuntaa

Reichsteinilla on itsellään kaksi lasta, joiden olemassaolo on myös eräs syy Suomeen jäämiselle. Vuonna 1994 perhe oli jo muuttamassa takaisin Moskovaan, kun toinen lapsi ilmoitti tulostaan. Venäjä oli tuolloin vielä melko kaoottisessa vaiheessa, joten he päättivät jäädä Suomeen.

– Se, että yhteiskunta on hyvin järjestetty, luo edellytyksiä tehokkaalle työlle ja ihmisten hyvinvoinnille. Taiteilijalle on tärkeää myös se, että poikkeuksia järjestelmästä tarvitaan ja arvostetaan.

Reichsteinin perhe on asettunut Suomeen pysyvästi. Kaikilla on sekä Venäjän että Suomen kansalaisuus. Alexanderin näyttelyt ovat kysyttyjä sekä Suomessa että ulkomailla. Vaimo on yliopistolla venäjän kielen ja kirjallisuuden lehtorina ja jatkaa tutkimustyötä. Siteet vanhaan kotimaahan ovat kuitenkin vahvat.

– Käyn Moskovassa monta kertaa vuodessa, minulla on siellä paljon sukulaisia ja ystäviä. Teen myös yhteistyötä venäläisten kanssa kulttuurialalla. Jos ja kun kaipaan Venäjälle, ostan lipun ja lähden matkalle – sehän on vain rajan takana.



Henkinen muutos TÄYSILLÄ KÄYNTIIN

– Työhyvinvointiin panostaminen on tärkeää virastossa, jossa tehdään vaativaa ja kuluttavaa työtä. Henkilöstö on joutunut vuonna 2007 tiukoille, kun hakemusmäärät muutamissa yksiköissä lisääntyivät jopa 60 prosentilla, johtaja *Kaarina Koskinen* kertoo.

– TYÖPAINEISTA kertoo myös se, että vuosien mittaan putoamaan saatu sairauspäivien määrä nousi hieman viime vuonna. Valtion tuottavuusohjelma ei viime vuonna vielä pahasti rassannut, mutta tästä eteenpäin se alkaa tuntua. Maahanmuuttovirastossa on vuoteen 2011 mennessä tehtävä 35 hengen vähennys, ja se on tehtävä niin, että tuottavuus ei laske.

Pilottina paikallisen muutoksen malli

Yksi Maahanmuuttoviraston strategian neljän painopistealueen avulla määriteltävistä ”valtateistä” on henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.

– Kehittämisessä huomioon on otettava muun muassa itse työ, sen vaatimukset ja kunkin oma toimintakyky, työolot, koko organisaatio sekä sen arvot, asenteet ja johtaminen. Sarkana tämä on todella iso, eikä ratkaisuksi riitä pelkkä voimisteleminen, vaikka totta kai fyysinen kuntokin on tärkeä, Kaarina Koskinen sanoo.

Viime vuonna hallintoyksikkö toteutti yhdessä työterveyshuollon kanssa työn näkökulmasta lähtevän pilottihankkeen, joka perustui teoreettiseen kehittävään työntutkimukseen. Mallin nimi oli paikallisen muutoksen malli. Sen avulla työntekoon mentiin syvemmälle kuin jatkuvasti toteutettavissa työyhteisöselvityksissä ja työtyytyväisyysbarometrissa.

Fokuksena itse työ

– Pureuduimme hankkeessa työosioon, koska työtä tekemässähän täällä ollaan. Kävimme läpi työn näkökulmasta sitä, miten tätä työtä tehdään, mitkä ovat välineet, kuka tekee, mikä on työn kohde ja mikä sen tulos. Tarkastelimme myös työtä ohjaavia sääntöjä, työnjakoa ja työyhteisön keskinäisiä suhteita.

– Jotta voisimme ymmärtää nyt tehtävää työtä, kävimme läpi myös historiaa eli sitä, miten tähän on päädytty. Tarkastelimme myös sitä, mitä meillä on odotettavissa tulevaisuudessa.

– Tässä muodossaan pilottihanke oli toteutukseltaan varsin raskas ja opettelua niin meille kuin työterveyshuollollekin. Tarkoituksena on keventää mallia ja hyödyntää sitä laajemminkin, Kaarina Koskinen mainitsee.

– Työterveyshuollon lääkärit ja hoitajat sanoivat, että perinteinen työnteon malli ei anna heille oikeaa kuvaa tässä talossa tehtävästä työstä. Täällä itse työ on a ja o, vaikka tärkeitä ovat myös esimerkiksi työasennot, ergonomiset selvitykset, liikuntasetelit ja kuntosalin käyttömahdollisuus.

Nuori, osaava ja koulutettu henkilöstö

– Muutos Ulkomaalaisvirastosta Maahanmuuttovirastoksi ei vielä vuonna 2007 koskettanut aivan koko henkilökuntaa. Viestintä teki paljon töitä, ja ulkoiset asiat olivat vuoden 2008 alussa kunnossa. Nyt lähtee täysillä käyntiin se varsinainen henkinen muutos talon sisällä. Opettelemme ja opimme ajattelemaan, että olemme täällä entistä selkeämmin asiakasta varten.

Ajattelutavan muutos vie oman aikansa organisaatiossa, jossa on vähän yli 230 henkilöä. Kaarina Koskinen uskoo sen varmasti onnistuvan.

– Maahanmuuttovirastossa on muihin virastoihin verrattuna keski-iältään vähän nuorempi, osaava, pitkälle koulutettu ja valtaosin vakinainen henkilökunta. Työtyytyväisyysbarometrin tulos nousi viime vuonna hieman edellisvuodesta. Lisäksi lähtövaihtuvuus, jolla tarkoitetaan virastosta kokonaan muihin tehtäviin siirtyneiden määrää, väheni edellisvuodesta ja oli vain noin neljä prosenttia. Tämä viestii sitä, että virastossa on hyvä olla töissä ja työhyvinvointiin tehdyt panostukset ovat olleet oikeansuuntaisia.

Hallintoyksikkö
vastaa Maahanmuuttoviraston tukipalveluista sekä taloudenpidosta. Yksikössä on 33 työntekijää ja sen tehtäviä ovat muun muassa:

- viraston talousasiat
- henkilöstöhallinto ja työhyvinvointi
- arkisto
- kirjaamo
- virastopalvelut
- koulutus
- viraston tuottamat käännöspalvelut.

UMA sähköistää maahanmuuttohallinnon

Tietohallintojohtaja *Vesa Hagström* kuvaa vuotta 2007 varsinaiseksi UMA-puserrukseksi. Paljon on tapahtunut ja vielä tapahtuu ennen kuin tämä uusi maahanmuuttohallinnon työkalu otetaan käyttöön vuonna 2009. UMA, useiden viranomaisten yhteinen maahanmuuttoasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä tuo maahanmuuttohallintoon uuden toimintakulttuurin.

– TYÖKOKOUKSIA eri yhteistyötahojen kanssa pidettiin viime vuonna reilusti yli 300, ja hankkeeseen osallistui eri tavoin yli 100 henkilöä. On hyvä, että hanke ymmärretään oman työn tärkeäksi edistäjäksi, Hagström sanoo.

Takaraivossa valtion tahtotila

Vesa Hagströmin mukaan viitekehyksenä UMA:n toteuttajien takaraivossa on maan virallinen maahanmuuttopolitiikka ja valtion tahtotila. UMA on yksi valtionhallinnon suurista tuottavuushankkeista, joten se linkittyy tiiviisti myös valtion tuottavuus- ja vaikuttavuustavoitteisiin.

– Järjestelmän rakentamista ohjaavat mukana olevien organisaatioiden strategiset tavoitteet, joita hankkeen on tuettava. Samalla järjestelmän on oltava helppo ja kätevä käyttää, hän linjaa jättihanketta.

– Olemme jo testanneet UMA:n toimivuutta esimerkiksi asiakaspalvelun näkökulmasta. Tavoitteena on testata järjestelmää myös loppuasiakkaiden parissa: mikä sähköisessä asioinnissa tuntuu hankalalta, mitä rasti ruutuun -kysymyksiä ei ehkä ymmärretä, mitä taas pitäisi kysyä toisin. Kehitämme ja otamme käyttöön myös mittareita, joilla selvitämme tyytyväisyyttä sähköiseen palveluun.

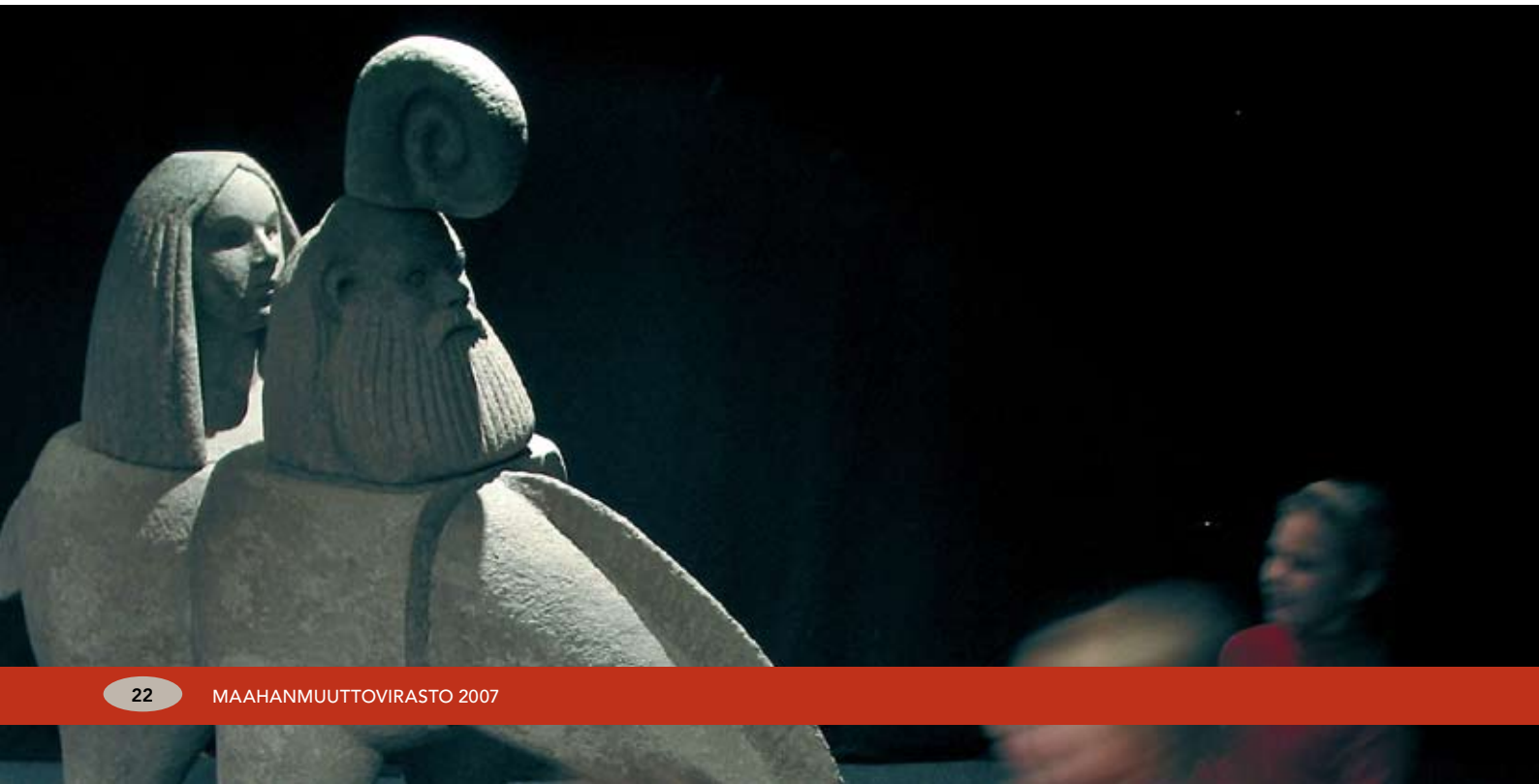
Luotettavuutta läpinäkyvyydellä

UMA tuo asiankäsittely- ja asiointiprosesseihin aktiivisuutta, avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä mahdollistaa maahanmuuttoasioiden sähköisten asiointipalvelujen todella laajan käytön.

Uutta on, että asiakas voi seurata oman asiansa etenemistä eri vaiheissa. Tällä tavoin puhelintiedusteluja siirretään sähköiseen palveluun. Hakemuksen sähköisen vireillepanon avulla asioiden käsittely nopeutuu, kun henkilöstön ei tarvitse kirjata jo kerran lomakkeelle kirjoitettuja hakemuksia sisään järjestelmään.

– Mitä läpinäkyvämmäksi toiminta saadaan, sitä nopeampaa, tehokkaampaa, yhdenmukaisempaa ja laadukkaampaa palvelu on, ja sitä luotettavammaksi se myös koetaan, Vesa Hagström painottaa.

– Sähköiset palvelut ovat kuitenkin vain yksi osa maahanmuuttoviranomaisten palvelutarjontaa. Oletettavasti varsinkin opiskelijat ryhtyvät käyttämään näitä heti.



– Asiakkainamme on myös luku- ja kirjoitustaidottomia, ja heille – kuten kaikille niin haluaville – on edelleen tarjolla koko muu palveluvalikoima.

Viestintä vauhdittaa muutosta

– Viestimme Manu-ekstranetissa yhteistyökumppaneillemme siitä, missä mennään. Olemme aloittaneet myös uutiskirjeiden julkaisemisen. On tunnustettava, että kaikkein vaikeinta on viestiä jatkuvasti ja johdonmukaisesti, vaikka mitään varsinaista uutisoitavaa ei tiiviin työnteon lisäksi tapahtuisikaan, Vesa Hagström toteaa.

– Näin suuren hankkeen etu on kuitenkin se, että kiinnostus lisääntyy, kun maaliin ajetaan laajalla rintamalla. Kategoriset kannanotot muutosta vastaan tai sen puolesta vähenevät, kun konkretia lisääntyy.

– Silti myös mahdolliset tunteenomaiset reaktiot johdolta tai henkilöstöltä ovat tärkeitä. Niiden avulla saamme tietoa siitä, mikä sähköiseen maailmaan siirtymisessä huolettaa ja mitkä asiat koetaan uhkina, mitkä mahdollisuuksina.

Epäitsekäs jättihanke

Nykyaikaisella tietotekniikalla on Vesa Hagströmin mukaan iso vaikutus työn ohjautumiseen eli siihen, että oikeat asiat tehdään oikealla tavalla. Toiminta asettaa vaatimukset tietotekniikalle, ja se valjastetaan toiminnan kehittämisen työkaluksi.

– UMA on strategisesti erittäin tärkeä ja tuottava hanke, jolla saavutetaan win-win-etuja. Kaikki alhaalta ylös ja ylhäältä alas hyötyvät, löydämme uusia toimintamalleja ja parhaat tavat toimia. Euroopan tasollakin UMA on kärkipäässä, joissain asioissa jopa edellä, joissain oppia ottamassa.

– Periaatteenamme on avoin ja epäitsekäs toiminta joka suuntaan. Kansalaisten kannalta ei ole tarkoituksenmukaista käyttää rahaa ja aikaa pyörän keksimiseen uudelleen, Vesa Hagström vakuuttaa.

Sähköiset palvelut -yksikkö

vastaa viraston IT-palvelujen ylläpidosta ja kehittämisestä kaikkiaan 12 työntekijän voimin. Sen tärkeimpiä toiminta-alueita ovat:

- ulkomaalaisrekisterin ylläpito ja kehitys
- tietojenkäsittelyn suunnittelu, toteutus ja ylläpito
- tilastojen tekninen tuotanto
- tietoteknisten projektien koordinointi ja johtaminen
- informaatioteknologian kehittäminen ja yhteistyötahojen tekniikan yhteensovittaminen
- viraston tietoturvallisuusstrategia.





Avainlukuja | Nyckeltal | Key Figures

Toimintamenot Verksamhetskostnader Operating Expenses1000 €	2005	2006	2007	
Nettomenot | Nettoutgifte | Net expenditure	13 576	12 879	12 801	
Tulot | Intäkter | Revenue	2 505	3 068	3 358	
Bruttomenot yhteensä Bruttoutgifter Gross expenditure	16 081	15 947	16 159	

Suomessa pysyvästi asuvat ulkomaalaiset Fast bosatta utlänningar i Finland Aliens permanently resident in Finland	2005	2006	2007	
	113 925	121 739	132 632	

Käsittelyajat* Behandlingstider* Processing Times*	2005	2006	2007	Muutos-% Ändring % Change % (2006–2007)
Oleskeluluvat - perheside Uppehållstillstånd - familjeband Residence permits - family ties	115	133	150	+13
Oleskelulupa, työntekijä Uppehållstillstånd - arbetare Residence permits - worker	46	50	46	-8
Oleskelulupa, opiskelija Uppehållstillstånd - studerande Residence permits - student	20	20	27	+35
Turvapaikkahakemukset, kaikki Asylansökningar, alla Asylum applications, all	97	131	205	+56
Turvapaikkahakemukset, normaali menettely Asylansökningar, normal procedur Asylum applications, normal procedure	178	220	280	+27
Turvapaikkahakemukset, nopeutettu menettely Asylansökningar, snabb procedur Asylum applications, fast procedure	53	59	88	+49
Kansalaisuushakemukset, kaikki Medborgarskapsansökningar, alla Citizenship applications, all	551	656	668	+2
Kansalaisuushakemukset, selvät Medborgarskapsansökningar, klara Citizenship applications, clear	493	461	448	-3
Kansalaisuushakemukset, muut** Medborgarskapsansökningar, andra** Citizenship applications, others**	780	1 039	1 128	+9
Kansalaisuusilmoitukset Medborgarskapsanmälningar Citizenship declarations	55	59	76	+29
Matkustusasiakirjat Resedokument Travel documents	139	122	91	-25

* Ensimmäiset ratkaisut. Aika on kaikkien hakemusten keskimääräinen käsittelyaika vuorokausina.
** Hakijalla muukalaispassi tai pakolaisen matkustusasiakirja.
* Första beslut. Behandlingstiden är ett genomsnitt i dygn för alla beslut.
** Sökande har främlingspass eller resedokument för flykting.
* First decisions. The processing time is an average in days for all decisions.
** The applicant has either an alien's passport or a refugee travel document.

Avainlukuja | Nyckeltal | Key Figures

Hakemukset Ansökningar Applications	2005	2006	2007	Muutos-% Ändring % Change % (2006–2007)
Oleskeluluvat yhteensä, joista Uppehållstillstånd - alla Residence permits - all	19 372	18 074	19 808	+10
• Oleskeluluvat perhesiteen perusteella • Uppehållstillstånd - familjeband • Residence permits - family ties	5 607	5 312	5 665	+7
• Työntekijän oleskeluluvat • Uppehållstillståndt - arbetare • Residence permits - worker	3 716	3 838	6 318	+65
• Opiskelijan oleskeluluvat • Uppehållstillstånd - studerande • Residence permits - student	3 448	3 506	3 991	+14
Turvapaikka Asyl Asylum	2 684	1 829	1 276	-30
Käännyttämisasiat Avvisning Refusals of entry	2 557	1 960	1 611	-18
Karkoitusesitykset Utvisning Deportation	128	124	139	+12
Matkustusasiakirjat* Resedokument* Travel documents*	3 700	3 740	3 645	-3
Kansalaisuushakemukset Medborgarskapsansökningar Citizenship applications	2 533	2 900	3 100	+7
Kansalaisuusilmoitukset Medborgarskapsanmälningar Citizenship declarations	2 306	2 357	2 975	+26
Kansalaisuusaseman määrittämiset ja tiedustelut Bestämmande av medborgarskapsstatus samt förfrågningar Definition of citizenship status and inquiries	987	1 384	1 486	+7

* Muukalaispassit ja pakolaisen matkustusasiakirjat. Taulukoissa olevat luvut ovat hakemus- tai asiamääriä, eivät henkilömääriä. Luvut eivät sisällä kaikkia asiaryhmiä.
* Främlingspass eller resedokument för flykting. Talen i tabellerna är ansöknings- eller ärendeantal, inte personantal. Talen innefattar inte alla ämnesgrupper.
* An alien's passport or a refugee travel document. The numbers in the tables indicate the number of applications and processes, not the number of people involved. Not all procedure groups are included in the numbers.

Vireille tulleet ja ratkaistut asiat Anhängiggjorda ärenden och avgjorda ärenden Number of initiated processes and decisions	2005	2006	2007	Muutos-% Ändring % Change % (2006–2007)
Vireille tulleet asiat Anhängiggjorda ärenden Initiated processes	37 913	34 810	38 782	11,4
Ratkaistut asiat Avgjorda ärenden Decisions	36 591	35 481	38 564	8,7
Erotus Differens Difference	-3,6 %	+1,9 %	-0,5 %	-

Avainlukuja | Nyckeltal | Key Figures

Päätökset hakemuksiin Avjorda ansökningar Decisions On Applications	2005	2006	2007	Muutos-% Ändring % Change % (2006–2007)
Oleskeluluvat yhteensä, joista Uppehållstillstånd - alla Residence permits - all	16 975	18 094	20 247	+12
• Oleskeluluvat perhesiteen perusteella • Uppehållstillstånd - familjeband • Residence permits - family ties	4 365	5 427	6 393	+18
• Työntekijän oleskeluluvat • Uppehållstillståndt - arbetare • Residence permits - worker	2 905	3 403	6 163	+81
• Opiskelijan oleskeluluvat • Uppehållstillstånd - studerande • Residence permits - student	3 158	3 384	4 051	+20
Turvapaikka Asyl Asylum	2 447	2 409	1 803	-25
Käännyttämispäätökset Avvisning Refusals of entry	2 600	2 107	1 735	-18
Karkottamispäätökset Utvisning Deportation	129	103	168	+63
Matkustusasiakirjat* Resedokument* Travel documents*	3 255	4 050	3 232	-20
Kansalaisuushakemukset Medborgarskapsansökningar Citizenship applications	3 893	2 824	2 987	+6
Kansalaisuusilmoitukset Medborgarskapsanmälningar Citizenship declarations	2 376	2 199	2 337	+6
Kansalaisuusaseman määrittämiset ja tiedustelut Bestämmande av medborgarskapsstatus samt förfrågningar Definition of citizenship status and inquiries	883	1 163	1 179	+1

* Muukalaispassit ja pakolaisen matkustusasiakirjat. Taulukoissa olevat luvut ovat hakemus- tai asiamääriä, eivät henkilömääriä. Luvut eivät sisällä kaikkia asiaryhmiä.
* Främlingspass eller resedokument för flykting. Talen i tabellerna är ansöknings- eller ärendeantal, inte personantal. Talen innefattar inte alla ämnesgrupper.
* An alien's passport or a refugee travel document. The numbers in the tables indicate the number of applications and processes, not the number of people involved. Not all procedure groups are included in the numbers.

English summary 2007

It is an honour to be operating in a focal role

"The operational environment is in constant change," says **Jorma Vuorio**, Director General of the Finnish Immigration Service. He considers the changes taking place during 2007 and in the near future and analyses the actions and future scenarios at the EU level, in Finland and the Immigration Service.

"Immigration issues are a matter of rather great importance in the European Union. Within the EU framework, decisions are constantly made that will have an impact on the operation of the Finnish Immigration Service after taking effect as legislation."

The current government programme contains a higher number of immigration policy definitions than ever before. "Following this government programme, the name of the authority was changed from the Directorate of Immigration to the Finnish Immigration Service. The programme places a significant emphasis on the promotion of employment-based immigration. We are honoured to contribute to this as one of the focal operators," emphasises Mr Vuorio.

"The introduction of the post of the Minister of Migration and European Affairs has great significance. Our cooperation with Minister Astrid Thors has been successful from the beginning. A steering committee on immigration issues has also been founded at the Ministry, which is a completely new concept. "

"Minister Thors has also launched an extensive project, lead by Ambassador Ole Norrback, with the objective of improving the operations of the immigration administration and the Finnish Immigration Service. The project is scheduled to be completed by the end of spring 2008, and we have great hopes for it," says Mr Vuorio.

"As a business consultant would put it, the Immigration Service is involved in a 'growth-oriented business'. The number of matters processed increased by over 10% last year. Some permit issues saw a 60% growth. Still, we have been able to process as many decisions as before, for which thanks are due to the committed and motivated employees of the Immigration Service. "

"The most central development project of 2007 has been the electronic immigration procedure system UMA. This has required a lot of input from both the Immigration Service and our partners. I would like to take this opportunity to thank everyone for their effort!"

"Our current slogan is 'Better Service for All'. To prepare for this, we prepared an analysis of the present state of things; how our most important interest groups understand our work and what they wish for it. The feed-back we received was significant, and I would like to thank everyone for that."

"The strategic operational plan we established last year included the need for a new kind of move in societal relations. The decision was made to establish an Advisory Board for the Immigration Service, and officials, labour market players, civic organisations and immigrant representatives were invited to participate.

The service experience of the customer above everything

By creating the position of Director of Customer Service, The Finnish Immigration Service made a long-term commitment to customer services. **Hanna Koskinen** has been responsible for the development of services and service capabilities at the Immigration Service since October 2007.

"We have taken a new approach to service-oriented thinking. Our objective is to evolve into a genuine service organisation, in which the foundations of planning the operations and operational developments are customer-oriented."

"The service experience of the customer is the most important factor. You have to bear in mind that many issues that might appear very small to us, can have great importance for the customer," says Ms Koskinen.

One of the most important features of future operations is the cooperation agreement with the City of Helsinki's Help Centre for Immigrants. This increases cultural awareness of the service and the selection of languages. The counsellors at the centre, who have an immigrant background themselves, are ready to help not only in Finnish but also in Arabic, English, Kurdish, Somali, Turkish, Russian and Estonian.

The number of people wishing to work in Finland grows

More than 6,000 new applications for employment-based residence permits arrived from countries outside the European Union, with an increase of 59% in comparison to the previous year. In most of the over 3,000 applications for a residence permit of another type, the majority fell into employment-based immigration. This group also saw an increase of 22%.

Finland's appeal increased also as a country for study. Almost 4,000 people from outside the EU sought to study in Finland, with an annual increase of 14%.

"We aim to process the applications for employment-based immigration promptly. In situations with existing employment, the job requires the presence of the worker. Students are also required to start their studies by a set date. Being late is not acceptable, and may cause the applicant the loss of their place in the programme,"

Heikki Taskinen, Director of the Immigration Unit, describes the reasons behind the prioritisation.

"We have received positive feedback on this, especially from employers who say that prioritisation has been the right measure. "

Positive decisions amounted to 90% for the employment-based residence permit applications; for applications on other grounds and for all applications related to employment, the number was 96%, identical to the number of favourable decisions for residence permits for students.

"There are usually no problems with residence permit applications for students, because the schools exercise control over the applicants. The average processing for these applications is 27 days," says Mr Taskinen.

Multipurpose country information is appreciated

"The Country Information Service searches for, produces and analyses country of origin information; in particular the COI on countries from which asylum seekers and immigrants arrive in Finland," **Antero Leitzinger** Recearcher at the Legal Service and Country Information Service Unit, explains.

Information is provided by reports and electronic sources, NGOs and human rights organisations, embassies and missions, international networks, and other means.

Country of origin information is required to ensure the legal validity of the decisions by the units involved in the decision-making processes. However, the information has numerous other users as well.

"In this process, the information flows in two directions. When questions are posed for us, we can get an idea of the issues that are of interest at a given time. Contacts with the actual customers of Migri could actually be useful; however, it goes without saying that we cannot get involved in the application processing procedures."

During 2007, the countries that were topical among Mr Leitzinger's country list in CIO retrieval include Afghanistan, Iran, Syria and Lebanon; for co-workers, Iraq, Somalia, Nigeria and Kosovo, among others, have been of great interest.

Definition of citizenship status tops citizenship issues

Defining an applicant's citizenship status requires solid expertise and can sometimes be a rather laborious process. This process, the responsibility of the Citizenship Unit, is what **Tiina Suominen**, the Director of the Nationality Unit, calls the "crown" of citizenship issues.

A total of 1,449 definition of citizenship status proceedings were initiated in 2007. This was a nearly 70% increase in comparison to the previous year. The Nationality Unit also processes citizenship applications and declarations; there were approximately 3,000 of each during 2007 (3,076 applications, 2,975 declarations).

In practice, defining citizenship status usually means defining whether a person is or is not a Finnish citizen. This information is needed to establish the existence of nationality and the rights and obligations entailed. Defining the status is important also because it ensures that there is accurate information in the Population Register.

Following the principle of open cooperation

2007 was a year characterised by lively conversation on asylum policies, brought about by a couple of single issues. This debate included discussion on the roles of the authorities and the Church.

"Debate on asylum policies occurs every now and then, in waves. However, last year's debate was more active and intense than ever before. We received more contacts from the media than ever," says Director of the Asylum Unit **Esko Repo**.

The number of asylum applications decreased by 38% last year, and a greater portion of the applications were granted a positive decision than ever before. More than 1,500 foreign nationals sought asylum in Finland. After the EU expansion, the number has decreased in all EU countries, with the exception of Sweden. The only nationality group of asylum seekers to grow in Finland was Iraqi nationals. They were the largest group who were granted decisions, followed by Somali nationals and Russians. Approximately one in every four applicants was female.

A seminar for immigration officials, the Finnish Ecumenical Council and representatives of the Church was organised. The Ecumenical Council published guidelines for people seeking shelter in the Church. In particular the guidelines focused on situations where a private individual who has been granted a negative asylum decision, turns to the Church for protection, help and safety.

"The debate in the media covered the issues of a single individual in a very detailed manner, with no stone left unturned. If life had been hard for this person in their country of origin before leaving, what will it be like after all this," ponders Mr Repo.

Towards more open communications

"The government programme required the new Migri to increase operational predictability and transparency. Naturally, in the Communications Unit we immediately

started deliberating on the possibilities that these goals could be promoted through communication methods," says Director of Communications **Tarja-Riitta Nissinen**.

The values of the Finnish Immigration Service are founded on openness, competence and justice. Communication in the Service is also founded on these principles, and these were the basis for planning future operations. To provide even more information, an analysis of the current state of things regarding the ideas and expectations of the most important interest groups was commissioned in the autumn. The message was clear: more active communication and external visibility were required.

As the reforms had to necessarily be planned in a very short time, the communication issues in the autumn of 2007 concentrated on practical, general issues.

"The logo is designed to express the manner in which the new Immigration Service constantly improves its operations observing the values as it develops in order to meet better service standards and more open operations. One of the starting points for the design assignment was a new visual image, clearly distinguishable from the old, as we wanted to put the old one behind us."

The colours of the logo are intentionally different from the traditional Finnish colour scheme. The colours and their tones - the warm red and soft grey - intend to create the image of an organisation that is friendly and easy to approach.

"The logo reminds you of a wing, which allows the symbolism to be associated with the future and internationality: flying, moving, seeking new things. At the same time, you can find the symbol for protection in the logo – the protective wings," Ms Nissinen clarifies.

Mental switch to full speed

"Investment in well-being at work has great significance in the Immigration Service, where the work is demanding and consuming. During 2007, the personnel was strained with the number of applications increasing as much as 60% in some units," explains Director of the Administration Unit **Kaarina Koskinen**.

"Pressure experienced at work is also indicated by the rise in sick leave days, which increased slightly last year, after successfully achieving a decline in the number over the years. The government productivity programme did not create strain last year, but from now on this will be different. By 2011, a reduction of 35 people will have to be made at the Finnish Immigration Service, and this must be carried out in a way that does not cause productivity to decline."

One of the "highways" defined by the four strategic emphasis points is the management and improvement of mental resources.

"The work itself, its requirements and everyone's individual capacity and working conditions have to be taken into account in the improvement process together with the entire organisation, including the values, attitudes and management of the organisation. There is plenty of work to be done, and the solutions cannot be found in workout routines alone, even though physical fitness does naturally have its significance," concludes Ms Koskinen.

UMA takes the immigration administration to an electronic level

Vesa Hagström, Director of Information Management, calls 2007 the "year of the UMA spurt par excellence." Many things have happened and many will have to happen before this new tool for immigration authorities is introduced in 2009. The UMA will be an electronic system on matters of immigration, shared by a number of officials, and will introduce a new operational culture across the board for immigration authorities.

UMA will entail active, open and transparent features to the procedure and customer contact processes, and will allow the application of electronic customer services at an extensive level in immigration processes.

It will also introduce a feature that will allow the customer to follow the proceedings of their application throughout different stages of the process. This will also be a way of transferring telephone inquiries to the electronic service. With the electronic submission of applications, the processes will be faster as the personnel do not need to type the information into the system from the hand-written applications.

"With more transparent processes, the service becomes faster, more efficient and consistent and of higher quality in general, and is seen as more reliable," Vesa Hagström remarks.

THE SCULPTURES FEATURED IN THE ANNUAL REPORT are the work of the artist Alexander Reichstein. Children rearranged them as an ox, a crocodile, a centaur, an angel, a mermaid... and students of the University of Art and Design Helsinki photographed the children's creations.

Alexander Reichstein was born in Moscow, Russia, in 1957 and also studied there. He moved to Finland in 1990. He is originally a graphic designer and illustrator by training, but his work includes installations, sculptures and animation. He has also held workshops and art classes and organised events and exhibitions with children as their main target audience.

Svensk resumé 2007

Det är en ära att vara en central aktör

Vår verksamhetsmiljö är i ständig förändring, konstaterar överdirektör **Jorma Vuorio**. Från det som hänt under år 2007 och det som kommer att hända under den närmaste framtiden väljer han ut EU:s, statens och den egna myndighetens åtgärder på olika nivåer och syn på framtiden.

– Inom EU ligger en av tyngdpunkterna just nu på migrationsärenden. I EU fattas ständigt nya beslut, som genom en konkretisering på lagstiftningsnivå påverkar även Migrationsverkets verksamhet.

I den nuvarande regeringens regeringsprogram finns det fler linjedragningar som berör invandring än någonsin tidigare.

– I enlighet med regeringsprogrammet blev Utlänningsverket Migrationsverket. Centralt i programmet är befrämjandet av arbetsrelaterad invandring. Vi har äran att vara en av de centrala aktörerna i detta, framhåller Jorma Vuorio.

– Av stor betydelse är det att vi fick vår första migrations- och Europaminister. Samarbetet med minister Astrid Thors har från första början varit gott. I ministeriet har dessutom grundats en ledningsgrupp för invandring, något som tidigare inte har funnits.

– Minister Thors inledde under ambassadör Ole Norrbacks ledning också ett omfattande utredningsprojekt, med mål att utveckla migrationsförvaltningen och Migrationsverkets verksamhet. Projektet är tänkt att slutföras på senvåren 2008, och vi förväntar oss mycket av det, berättar Vuorio.

– För att låna ett uttryck av konsulter så är vår myndighet en ”tillväxtbusiness”. Antalet ärenden ökade förra året med över 10 procent. Inom vissa tillståndstyper var tillväxten 60 procent. Trots detta klarade vi av att fatta beslut i lika hög grad som tidigare, tack vare en engagerad och motiverad personal.

– Förra årets viktigaste anskaffningsprojekt har varit UMA, ett elektroniskt ärendehanteringssystem för utlänningsärenden. Det har krävt mycket såväl av den egna myndigheten som av samarbetsparterna. Ett stort tack till er alla för detta!

Jorma Vuorio påminner om att UMA, som tas i bruk år 2009, är mycket mer än endast ett ärendehanteringssystem.

– Vår nuvarande slogan är ”för bättre service”. Med detta som grund analyserar vi den nuvarande situationen, alltså det, hur våra viktigaste intressentgrupper förstår vårt arbete och vad de önskar av det. Vi fick viktig feedback, tack för det.

– I verksamhetsstrategin som stadfästes förra året skrevs också att vi behöver en ny typ av öppningar för samhällskontakter. Vi beslöt att grunda en delegation, till vilken inbjöds representanter från myndighetshåll, arbetsmarknadsorganisationer, medborgarorganisationer som är verksamma inom området, samt representanter för invandrarna.

Kundens betjäningsupplevelse är viktigast

Migrationsverket förband sig till en långsiktig utveckling av kundbetjäningen genom att grunda en tjänst som direktör för kundtjänsten. Sedan oktober 2007 har **Hanna Koskinen** lett utvecklandet av verkets service och serviceförmåga.

– Vi har antagit en ny approach till servicetänkande. Vi strävar efter att utveckla en äkta serviceorganisation, inom vilken kundnärhet är grunden för planeringen och utvecklingen av verksamheten.

– Kundens betjäningsupplevelse är det allra viktigaste. Man ska minnas att saker som för oss verkar vara av mindre betydelse, kan vara viktiga för kunden, säger Hanna Koskinen.

En av den kommande verksamhetens främsta prioriteter är samserviceavtalet med Helsingfors stads Rådgivningspunkt för invandrare. Kulturkännedomen inom rådgivningen ökar och språkutbudet växer. Rådgivarna med invandrarbakgrund betjänar, förutom på finska, även på arabiska, bulgariska, engelska, kurdiska, somaliska, turkiska, ryska och estniska.

Fler än tidigare vill arbeta i Finland

Fler än 6 000 ansökningar om uppehållstillstånd för nya arbetstagare kom från länder utanför EU. Ökningen från förra året var 59 procent. Även av de över 3 000 ansökningar om uppehållstillstånd på övriga grunder, gällde den största delen ändå arbetsrelaterad invandring. Även i denna grupp var ökningen 22 procent.

Också Finlands dragningskraft som studieland växte. 4 000 personer från utanför EU ville studera i Finland. Ökningen blev 14 procent på ett år.

– Uppehållstillståndsansökningar från dem som kommer för att arbeta har man försökt sköta snabbt. När arbetsplatsen redan finns, behöver arbetet sin utförare. För studerandenas del börjar studierna på en bestämd tid. Det går inte att bli försenad, då förloras studieplatsen, beskriver direktören för migrationsenheten **Heikki Taskinen** grunderna för prioriteringen. Speciellt från arbetsgivare har det redan börjat komma positiv feedback, enligt vilken prioriteringen har varit en rätt riktad åtgärd.

Andelen positiva beslut på arbetstagarnas uppehållstillståndsansökningar var 90 procent, tillstånds-

ansökningar som berörde ansökningar på annan grund och för arbete i allmänhet 96 procent och också studerandes tillståndsansökningar 96 procent.

– Studerandenas uppehållstillståndsansökningar är vanligen i ordning, eftersom många läroanstalter försöker trygga sina sökanden. I dessa fall var den genomsnittliga behandlingstiden 27 dagar, säger Taskinen.

Berömbar länderinformation för olika användningsområden

– Länderinformationen söker, producerar och analyserar information om utreseländer speciellt när det gäller de länder, från vilka det kommer asylsökande och invandrare till Finland, berättar forskare **Antero Leitzinger** från enheten för juridisk service och länderinformation. Information fås från rapporter och elektroniska källor, medborgar- och människorättsorganisationer, beskickningar, internationella nätverk och så vidare.

Information om utreseländerna behövs som stöd för ett rättssäkert beslutsfattande hos Migrationsverkets substansenheter. Det finns också många andra användare.

– I det här arbetet rör sig informationen i två riktningar. Då vi får förfrågningar, får vi en uppfattning om vad som intresserar vid en viss tidpunkt. Kontakter också med myndighetens kunder skulle vara värdefulla, även om vi naturligtvis inte blandar oss i ansökningsförfarandet.

Under år 2007 var anskaffande av utreselandsinformation från länder inom Leitzingers landsområde fokuserat speciellt på Afghanistan, Iran, Syrien och Libanon, samt från kollegernas revir Irak, Somalia, Nigeria, Kosovo och även många andra länder.

Bestämmandet av medborgarskapsstatus är medborgarskapsärendenas krona

Bestämmandet av medborgarskapsstatus kräver en stabil sakkunskap och kan ibland vara en synnerligen arbetsam process. Detta arbete kallar direktören för medborgarskapsenheten **Tiina Suominen** för medborgarskapsärendenas krona.

År 2007 anhängiggjordes 1 449 fall av bestämmande av medborgarskapsstatus. Ökningen från föregående år var nästan 70 procent. Medborgarskapsenheten behandlar även medborgarskapsansökningar och -an-mälningar och av båda typerna anhängiggjordes förra året ungefär 3 000 st (ansökningar 3 076, anmälningar 2 975).

I praktiken avses med bestämmande av medborgarskapsstatus oftast det, om en person är finsk medborgare eller inte. Informationen behövs för att kunna utreda medborgarskapets existens samt rättigheter och skyldigheter som berör detta. Bestämmandet är också viktigt för korrektheten av informationen i befolkningsregistret.

Samarbete i olika riktningar som princip

År 2007 präglades av en livlig diskussion om asylpolitiken som fått sin början i några enskilda händelser. Då behandlades även myndigheternas och kyrkans roller.

– Diskussioner om asyl kommer alltid i vågor. Förra årets diskussion var ändå mer aktiv och kraftig än tidigare. Representanter för media tog kontakt med oss mer än någonsin tidigare, nämner direktören för asylenheten **Esko Repo**.

Asylansökningarna minskade med 38 procent förra året, men fler beslut än tidigare var positiva. Mer än 1 500 utlänningar sökte asyl i Finland. Efter utvidgningen av EU har antalet sökande minskat även i de andra medlemsländerna inom unionen, med undantag av Sverige. Av de grupper som söker asyl i Finland var det endast irakiernas antal som ökade. Efter dem fattades flest beslut gällande somalier och ryssar. Av de sökande var omkring en fjärdedel kvinnor.

Senaste september ordnades ett gemensamt seminarium för migrationsmyndigheterna samt Finlands ekumeniska råd och representanter för kyrkan. Ekumeniska rådet publicerade också i början av året guiden Kyrkan som fristad. I den behandlades enskilda personer som, efter att ha fått avslag på sin ansökan om asyl, vänder sig till kyrkan för stöd, hjälp och skydd.

I de diskussioner som förts i media lyftes fram enskilda personers ärenden med alla detaljer.

– Om den här personen haft det besvärligt i sitt utreseland, hur är då situationen efter detta, funderar Esko Repo.

Mot öppnare information

– I regeringsprogrammet förutsattes en ökning av förutsebarhet och öppenhet. Naturligtvis började även vi på informationsenheten genast fundera över, hur vi med informationsmässiga åtgärder skulle kunna befrämja dessa önskningar, säger Migrationsverkets informationsdirektör **Tarja-Riitta Nissinen**.

Migrationsverkets värderingar grundar sig på öppenhet, kunnande och rättvisa. Även verkets information stödjer sig på dessa principer, och från den grunden påbörjades också planeringen av kommande verksamhet. Som bakgrund gjordes ännu i början av hösten en analys av den nuvarande situationen, i vilken de viktigaste intressentgruppernas synpunkter och förväntningar klargjordes. Budskapet var klart: mer aktiv information och synlighet utåt.

Eftersom man blev tvungen att planera reformerna på en kort tid, fokuserades informationsverksamheten under hösten 2007 på grundläggande ärenden av praktisk karaktär.

– Med den nya symbolen ville man uttrycka, att det nya Migrationsverket utvecklar sin verksamhet i enlighet med sina värderingar och går mot bättre service och större öppenhet. En av utgångspunkterna för planeringen var också ett yttre som tydligt avviker från det tidigare, för på samma gång ville vi skaka av gamla bördor från våra axlar.

Symbolens färger avviker med avsikt från den traditionella finländsknationella färgvärlden. Med färgerna och deras nyanser, varm röd och mjuk grå, är avsikten att skapa en bild av en organisation som är vänlig och lätt att närma sig.

– Den vingliknande symbolen associerar till framtiden och internationalism: flygande, flyttande och sökande efter nytt. Från samma märke hittas symbolik för skydd – under vingarnas skydd, förtydligar Nissinen.

En inre förändring i full gång

Satsning på arbetsvälmående är viktigt vid en myndighet som gör ett krävande och slitsamt arbete. Personalen har år 2007 satts på prov, då ansökningsmängden inom några enheter ökat med till och med 60 procent, berättar direktör **Kaarina Koskinen** från administrationsenheten.

– Om arbetspressen vittnar även det, att antalet sjukdagar steg aningen senaste året, efter att under flera år ha sjunkit. Statens produktivitetsprogram krävde inte speciellt mycket ännu förra året, men från och med nu kommer det att börja märkas av. Migrationsverket ska minska personalen med 35 personer före år 2011, och det ska göras på ett sådant sätt att produktiviteten inte sjunker.

En av de ”riksvägar” som kan definieras med hjälp av de fyra tyngdpunkterna i Migrationsverkets strategi, är kontrollen och utvecklandet av de mentala kraftreserverna.

– I utvecklingen måste beaktas själva arbetet, dess krav och vars och ens egna kompetens, arbetsförhållande, hela organisationen samt dess värderingar, attityder och ledning. Som område är detta väldigt stort, som lösning räcker heller inte endast gymnastiserande, även om naturligtvis också fysisk kondition är viktig, säger Kaarina Koskinen.

UMA elektroniserar migrationsförvaltningen

Dataförvaltningsdirektör **Vesa Hagström** beskriver år 2007 som en riktig pressning inför UMA. Mycket har hänt och kommer ännu att hända innan det nya verktyget för migrationsförvaltning tas i bruk år 2009. UMA, flera myndigheters gemensamma elektroniska ärendehanteringssystem för utlänningsärenden, för med sig en ny verksamhetskultur till migrationsförvaltningen.

UMA för med sig aktivitet, öppenhet och transparens till processerna för behandling och utredande av ärenden, samt möjliggör en verkligt bred användning av elektroniska tjänster vid skötsel av invandringsärenden.

Nytt är att kunden kan följa det egna ärendets behandingsfaser. På det här sättet flyttas telefonförfrågningar till den elektroniska tjänsten. Med hjälp av ansökningens elektroniska anhängiggörande försnabbas behandlingen av ärenden, då personalen inte behöver skriva in en på blankett gjord ansökan på nytt i systemet.

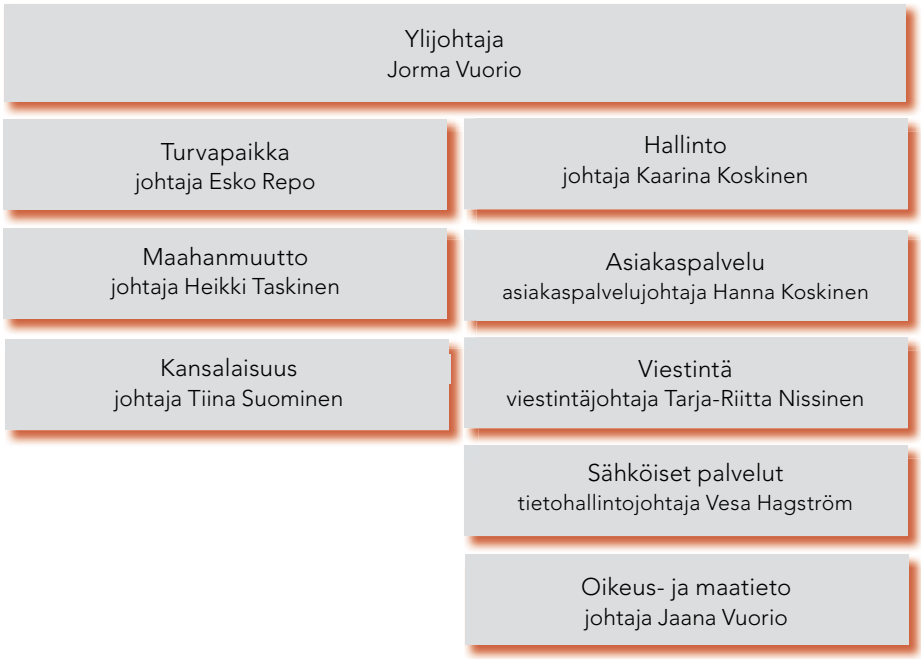
– Ju mer transparent verksamheten fås, desto snabbare, effektivare, enhetligare och av bättre kvalitet blir kundbetjäningen, och desto pålitligare upplevs den också, betonar Vesa Hagström.

SKULPTURERNA I ÅRSBERÄTTELSEN har gjorts av konstnären Alexander Rechstein. Barnen arrangerade dem till en oxe, krokodil, enhörning, kentaur, ängel, sjöjungfru… Studerande från Konstindustriella högskolan har fotograferat skapelserna som barnen byggt.

Alexander Reichstein (f. 1957) föddes och studerade i Moskva i Ryssland. Han flyttade till Finland år 1990. Ursprungligen är han till utbildningen grafiker och illustratör, men han har också gjort många stora konstverk, skulpturer, animationer, lett verkstäder och konstkurser samt ordnat tillställningar och utställningar som främst varit riktade till barn.

Organisaatio 1.4.2008

Maahanmuuttoviraston toimintaa ja sen kehittämistä johtaa ylijohtaja Jorma Vuorio. Virastossa on kahdeksan yksikköä, joista turvapaikka-, maahanmuutto- ja kansalaisuusyksiköissä käsitellään yksittäisten henkilöiden hakemuksia. Hallinto, sähköiset palvelut, oikeus- ja maatietoyksikkö, viestintä sekä asiakaspalvelu tuottavat tukipalveluita. Työntekijöitä virastossa on noin 230.



Maahanmuuttovirasto lyhyesti

Maahanmuuttovirasto (Migri) on sisäasiainministeriön alainen virasto, joka käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. Toimintansa virasto aloitti nimellä Ulkomaalaisvirasto 1.3.1995. Nimi vaihtui Maahanmuuttovirastoksi 1.1.2008.

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.

Virasto tuottaa tietopalveluja poliittisen päätöksenteon tueksi sekä kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä varten.

ARVOT

Maahanmuuttoviraston arvoja ovat avoimuus, osaaminen ja oikeudenmukaisuus.

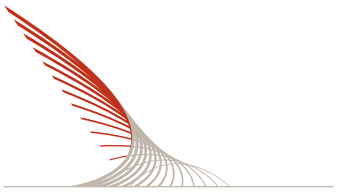
TEHTÄVÄT

- Myöntää oleskelulupia Suomeen tuleville ulkomaalaisille kuten opiskelijoille, työntekijöille, elinkeinonharjoitajille, paluumuuttajille ja Suomessa asuvien ulkomaalaisten perheenjäsenille.
- Käsittelee turvapaikkahakemukset puhuttelusta päätöksentekoon.
- Myöntää muukalaispasseja ja pakolaisen matkustusasiakirjoja.
- Päättää käännyttämisestä ja karkottamisesta
- Vastaa kansalaisuushakemuksista, -ilmoituksista ja -selvityksistä.
- Vastaa ulkomaalaisrekisterin ylläpidosta.
- Tuottaa tietopalveluita niin kansainvälisiin tarpeisiin kuin kotimaan päättäjille ja viranomaisille.
- Osallistuu omaa toiminta-aluettaan koskevaan kansainväliseen yhteistyöhön.

Taiteilija Alexander Reichstein (s.1957) on syntynyt ja opiskellut Moskovassa Venäjällä. Suomeen hän on muuttanut vuonna 1990. Alun perin hän on koulutukseltaan graafikko ja kuvittaja, mutta on tehnyt paljon myös tilataideteoksia, veistoksia, animaatioita, johtanut työpajoja ja taidekursseja sekä järjestänyt erityisesti lapsille suunnattuja tapahtumia ja näyttelyitä. Hänen töissään on ominaista vuorovaikutus yleisön kanssa: lapset saavat osallistua rakentamiseen, kosketella ja kuunnella. Reichstein on jatkanut myös uraansa kuvittajana: hänen kuvittamansa kirja Gondwanan lapset sai Finlandia Junior palkinnon vuonna 1997. Reichstein asuu Helsingissä, on naimisissa ja kahden lapsen isä.
Lisätetoja www.reichstein.name



Vuosikertomuksen kuvat: Taideteollisen korkeakoulun opiskelijat, henkilökuvat sivut 14 ja 16 Kimmo Brandt
Viisikko-Communica VCA / Yliopistopaino 4/2008



MAAHANMUUTTOVIRASTO
MIGRATIONSVERKET
FINNISH IMMIGRATION SERVICE

Katuosoite | Panimokatu 2 A
Postiosoite | PL 18
00581 Helsinki
Puhelinvaihde | 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
Telekopia | 071 873 0730
Elektronisk postadress | maahanmuuttovirasto@migri.fi
eller förnamn.släktnamn@migri.fi

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

www.migri.fi