



Vuosikertomus 2008

Sisällys

- 3 Vuosi 2008 lyhyesti
- 4 Ylijohtajan katsaus
Kohti parempaa palvelua
- 6 Maahanmuutto Suomessa
Hakijamäärien kasvu haastaa palvelun
Yksin tullut alaikäinen tuo mukanaan useita perheenjäseniä
Haastattelu: Terveystieteiden tutkimuskeskus on harvojen etuoikeus
- 10 Korkeatasoisia tietopalveluita
Euroopan muuttoliikeverkosto palvelee tiedontarvitsijoita
Maahanmuuttokirjasto avasi ovensa
Haastattelu: Tanssi toi Suomeen
- 14 Tapahtumia vuoden varrelta
- 16 Avoimin katsein tulevaisuuteen
Poikkihallinnollisuudessaan urauurtava UMA
Parempi turvapaikkapuhuttelu – yhdessä pakolais-
neuvonnan kanssa
Haastattelu: Pelko pois ja vaikuttamaan!
- 20 Asiantuntija osaa ja palvelee
Hyvä palvelu on kaikkien asia!
Hyvinvoiva henkilöstö palvelee paremmin
Haastattelu: Unelmien työpaikka löytyi
Maahanmuuttovirastosta
- 24 English summary 2008
- 27 Svensk Resumé 2008
- 31 Maahanmuuttoviraston organisaatio
ja tehtävät



Korealainen balettitanssija Eun-Ji Ha yhdessä parinsa Jani Talon kanssa Kansallisbaletin Voluntaries-esityksessä keväällä 2008. Vieraillevan amerikkalaisen koreografin Glen Tetleyn teoksessa yhdistyivät klassinen baletti ja moderni tanssi.

VUOSI 2008 lyhyesti

MAAHANMUUTTOVIRASTO ALOITTI UUTENA VIRASTONA vuoden 2008 alussa. Viraston visiossa ja toimintaperiaatteissa punaiseksi langaksi otettiin hallituksen linjaus ennakoitavuuden ja läpinäkyvyyden lisäämisestä. Virastolle vahvistettiin strategia, jonka iskulauseena toimii ”Kohti parempaa palvelua”.

SUURLÄHETILÄS OLE NORRBACKIN SELVITYSRAPORTISSA annettiin suuntaviivoja maahanmuuttohallinnon tulevaisuudelle. Raportissa nähtiin tärkeäksi asiakaspalvelun parantaminen ja viraston strategian selkeyttäminen, ja näissä asioissa edettiin vuoden aikana. Raportissa esitettiin myös, että Maahanmuuttovirastosta tulisi tehdä alan keskeinen toimija, joka hallinnoi kaikkia maahanmuuton tärkeimpiä osa-alueita. Raportin pohjalta tehtiin päätös siirtää vastaanotto-keskukset Maahanmuuttoviraston alaisuuteen.

ASIAMÄÄRÄT LISÄÄNTYIVÄT kaikissa asiaryhmissä. Eniten lisääntyivät turvapaikanhakijat, joita oli lähes kolminkertainen määrä edellisvuoteen verrattuna. Yksin tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrä kasvoi jopa seitsenkertaiseksi. Oleskeluluvissa suurin lisäys oli opiskelijoiden oleskelulupahakemuksissa, noin 20 prosenttia.

KÄSITTELYAIKOJA SAATIIN LYHENNETTYÄ lähes kaikissa hakemustyypeissä. Eniten lyheni kansalaisuushakemusten käsittelyaika, joka lyheni lähes viidenneksen. Pääsyyinä parannukseen oli vanhojen hakemusten ruuhkajonojen purkupoeraation saaminen päätökseen. Myös turvapaikkahakemusten käsittelyaikoja saatiin lyhennettyä selvästi.

Viime vuosien keskeisemmän kehittämishankkeen, **ULKOMAALASIASIOIDEN SÄHKÖISEN KEHITTÄMISHANKKEEN UMAN** valmistelu oli vuoden aikana loppusuoralla. Järjestelmän määrittelyyn osallistuivat kaikki keskeiset yhteistyökumppanit, jotka ovat myös järjestelmän tulevia käyttäjiä.

ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISESSÄ EDETTIIN monin tavoin. Helsingin kaupungin maahanmuuttajien neuvontapisteen kanssa solmittiin yhteistyösopimus neuvonnan aloittamiseksi Itäkeskuksen yhteispalvelupisteessä. Koko viraston yhteisessä asiakaspalvelun kehittämishankkeessa aloitettiin viraston asiakaspalveluperiaatteiden valmistelu.

YHTEISTYÖTÄ TIIVISTETTIIN USEIDEN ERI SIDOSRYHMIEN KANSSA. Tärkeisiin kehittämishankkeisiin kuului muun muassa turvapaikkapuhutteluprosessin kehittäminen yhdessä Pakolaisneuvonnan kanssa. Maahanmuuttoviraston neuvottelukunnassa olivat edustettuina useat eri sidosryhmät aina järjestöistä elinkeinoelämään. Neuvottelukunnalta saatiin suuntaviivoja moniin viraston kehittämishankkeisiin.

EUROOPAN MAANAHMUUTTOVERKOSTO EMV:N Suomen yhteyspiste siirtyi Tilastokeskukselta Maahanmuuttovirastoon. Yhteyspisteessä työskentelee kolme kokopäiväistä työntekijää, joiden tehtävänä on maahanmuuttoa koskevan tiedon keruu ja harmonisointi EU-komission tarpeisiin sekä tiedon jakelu kotimaassa.

MAAHANMUUTTOKIRJASTO ALOITTI TOIMINTANSA Maahanmuuttoviraston alaisuudessa. Kirjastossa on yli 10 000 maahanmuuttoaiheista nidettä ja se palvelee paitsi Maahanmuuttoviraston maatietotutkijoita ja päätöksentekijöitä, myös muita maahanmuuttoasioista kiinnostuneita.

HENKILÖSTÖN JAKSAMISESTA JA TYÖSSÄ KEHITTÄMISESTÄ huolehdittiin monin tavoin. Työnohjauksen, osaamiskartoitusten ja työsuojelutoimikunnan tavoitteena on varmistaa henkilöstön ammattitaito ja työssä jaksaminen myös tulevina vuosina.

Kohti parempaa palvelua

VISIO

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

TOIMINTA-AJATUS

Maahanmuuttovirasto on maahanmuutto-, turva-, paikka-, pakolaisuus- ja kansalaisuusasioissa asiantuntija- ja päätöksentekorganisaatio, joka toteuttaa Suomen maahanmuuttopolitiikkaa.

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

ARVOT

Avoimuus
Osaaminen
Oikeudenmukaisuus

Maahanmuuttoviraston ensimmäinen toimintavuosi kulki vahvasti sloganimme ”Kohti parempaa palvelua” viitoittamaa tietä. Tällä polulla olemme menneen toimintavuonna edenneet monta askelta oikeaan suuntaan.

Virastomme aloittaessa oli laaja maahanmuuttoministerin asettama selvityshanke toiminnan kehittämiseksi vielä kesken. Keväällä valmistunut suurlähettiläs *Ole Norrbackin* selvitysraportti hahmotteli toimintamme tulevaisuuden linjoja. Sen mukaan Maahanmuuttovirastosta tulisi tehdä alan keskeinen toimija, joka hallinnoisi kaikkia maahanmuuton tärkeimpiä osa-alueita. Näitä ovat muun muassa turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminta, viisumiasiat, kotouttaminen ja etnisten suhteiden hoitamiseen liittyvät tehtävät, joita tällä hetkellä hoidetaan muualla valtionhallinnossa.

Selvityksen esittämä kokonaisuus on hyvin laaja. Monet sen osa-alueet ovat merkitykseltään niin mittavia, että niiden siirrosta Maahanmuuttovirastoon tulee tehdä tarkat jatkoselvitykset. On tarkkaan pohdittava, mitä käytännön lisäarvoa näiden asioiden keskittäminen toisi tullessaan.

Eräs suurimpia tulevaisuuden haasteitamme on raportin seurauksena tehty päätös vastaanottotoiminnan ohjausvastuun siirtämisestä meille. Tämän huomattavan kokonaisuuden on määrä siirtyä meille jo tulevana syksynä. Uusi tehtävä tuo meille paitsi uuden kumppanin, vastaanottokeskukset, myös velvoitteen ohjaukseen. Kiertäessäni keskuksissa sain niiden henkilöstöltä vahvan signaalin: ohjeistusta toiminnan yhdenmukaistamiseksi toivotaan. Jotta yhteisiin tavoitteisiin ja toiminnan kehittämiseen voitaisiin sitoutua, ohjeistus tullaan laatimaan tiiviissä yhteistyössä keskusten henkilöstön kanssa. Sen sijaan on tarkoituksenmukaista, että vastaanottotoiminnan ohjaus pidetään jatkossa Maahanmuuttovirastossakin organisatorisesti tiukasti erillään päätöksenteosta.

Selvitystyössä esitettiin myös näkemyksiä virastomme asiakaslähtöisen palvelun kehittämisestä. Ilokseni voin todeta, että monet näistä kehitystoimista olivat jo käynnissä raportin ilmestyttyä. Asiakaspalvelun kehittämishankkeen myötä kirkastamme palveluvision osaksi jokaisen työntekijän arkipäivää.

Palveluvision on pysyttävä kirkkaana sen tielle tulleista haasteista huolimatta. Kuluneena vuonna Maahanmuuttoviraston käsiteltäväksi tuli yli kolmannes enemmän asioita kuin edellisenä vuonna. On nähtävissä, että kehitys on samansuuntainen myös tulevina vuosina. Määrien kasvaessa perinteiset keinot eivät enää riitä, vaan meidän on jatkuvasti kehitettävä myös uusia palvelumuotoja. Näitä ovat muun muassa sähköiset palvelut, joiden kehittämisen mahdollistaa uusi ulkomaalaisasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA. Se oli menneen toimintavuotemme merkittävin hanke, jonka hedelmistä pääsemme pian nauttimaan paitsi me, myös kaikki muut maahanmuuttoa hallinnoivat viranomaiset.

Toinen keskeinen keino palveluvision saavuttamiseen on yhteistyön lisääminen muiden alan toimijoiden kanssa. Tavoitteenamme on laajentaa viime vuonna käynnistynyttä yhteispalvelua Helsingin kaupungin maahanmuuttajien neuvontapisteen kanssa myös muihin kuntiin. Näin maahanmuuttoasioiden opastustyö siirtyy tasolle, jossa on aito kohtauspinta asiakkaan kanssa. Laadukkaalla, ennakoivalla neuvonnalla vähennämme hakemuksissa olevia puutteita ja lisäselvitystarpeita mikä lyhentää käsittelyaikoja huomattavasti.

Yhteistyötä muun yhteiskunnan kanssa on haettu jo asioiden valmisteluvaiheessa. Vuoden 2008 alussa perustetussa Maahanmuuttoviraston neuvot-



telukunnassa on edustajia maahanmuuttajien omista järjestöistä humanitaarisiin toimijoihin ja aina elinkeinoelämään asti. Neuvottelukunnan kautta saamme monipuolisesti näkökulmia kysymyksiin, jotka koskettavat koko suomalaista yhteiskuntaa. On hyvä, että voimme hyödyntää laajan joukon vahvaa asiantuntemusta asioita valmisteltaessa. Neuvottelukunnassa voimme myös peilata monia tulevaisuuden haasteita.

Meidän on katsottava pidemmälle tulevaisuuteen. Tänä päivänä tapahtuu asioita, joiden seuraukset kolmen vuoden kuluttua ovat ennustettavissa. Näihin haasteisiin on valmistauduttava tänään. Koneistomme tulee olla sellaisessa kunnossa, että voimme vastata meille asetettuihin tavoitteisiin.

Keskeinen tekijä tulevaisuuteen katsomisessa ja siellä pärjäämisessä on erinomainen ja motivoitunut henkilöstömme. Lähivuosina monen tehtävät muuttuvat ja heidät koulutetaan uusiin tehtäviin. Tästä huolimatta näen, että Maahanmuuttoviraston henkilöstön motivaatio, sitoutuminen ja ammattitaito on poikkeuksellisen vahva.

Jorma Vuorio
ylijohtaja

Hakijamäärien kasvu haastaa palvelun

Vuosi 2008 oli Maahanmuuttovirastossa monella tapaa historiallinen. Viraston ensimmäisenä toimintavuonna lähes kaikki hakemukset lisääntyivät merkittävästi. Kasvanut työmäärä asettaa haasteita, mutta palvelutaso onnistuttiin siitä huolimatta pitämään korkeana.

ENITEN VUODEN 2008 AIKANA kasvoi turvapaikanhakijoiden määrä. Kun luku vielä edellisenä vuonna oli 1500 hakijaa, vuonna 2008 määrä lähes kolminkertaistui.

– Edellisvuoden kokonaismäärä rikottiin jo alkusyksystä ja elokuussa alkoi voimakas kasvu, joka jatkui koko loppuvuoden, kertoo turvapaikkayksikön johtaja **Esko Repo** Lappeenrannasta.

Hakijat Irakista ja Somaliasta ovat lisääntyneet eniten. Näistä maista tulleille kansainvälisen suojelun myöntämiseen on selkeät perusteet, joten suurin osa heistä saa turvapaikan tai oleskeluluvan suojelun tarpeen perusteella.

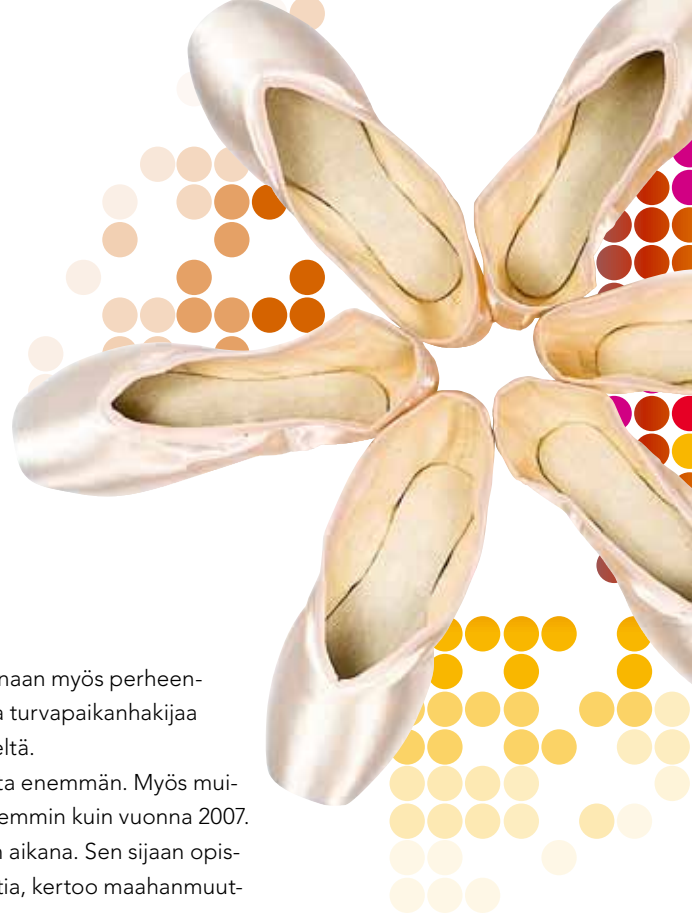
– Täysin perusteettomat hakemukset ovat vähentyneet. Kyllä nämä hakijat tulevat maista, joissa turvallisuus tilanne on jatkuvasti huono.

Kasvuun vaikuttaa Revon mukaan myös se, että maamme irakilais- ja somaliyhteisöt ovat suuria, joten hakijat saavat entistä paremmin tietoa Suomesta. Myös muiden Pohjoismaiden tiukentunut maahanmuuttopolitiikka on lisännyt hakijamäärää.

Repo on erityisen huolissaan yksin tulleista alaikäisistä, joiden määrä kasvoi vuoden aikana räjähdysmäisesti. Yksin saapuneita alaikäisiä turvapaikanhakijoita oli 706, kun määrä vielä vuotta aiemmin jäi alle sataan.

Kansallisbaletin valloittava ja värikäs *Prinsessa Ruusunen* lumosi niin aikuis- kuin lapsikatsojatkin joulukuussa 2008. Eun-Ji Ha tanssi prinsessa Auroran pääroolin. Parina Jaakko Eerola.





Heijastusvaikutukset monitahoiset

Repo huomauttaa, että turvapaikanhakijoiden määrän nousu lisää aikanaan myös perheen-yhdistämistä hakevien määrää. Suurten perheiden kulttuureista tulevaa turvapaikanhakijaa saattaa seurata oleskelulupahakemus jopa kymmeneltä perheenjäseneltä.

Vuonna 2008 perheen-yhdistämistä haettiin jo viidennes edellisvuotta enemmän. Myös muiden oleskelulupahakemusten määrä jatkoi kasvuaan, vaikkakin maltillisemmin kuin vuonna 2007.

– Työperusteisten oleskelulupahakemusten määrä tasaantui vuoden aikana. Sen sijaan opiskelijoiden oleskelulupahakemukset lisääntyivät parikymmentä prosenttia, kertoo maahanmuuttoyksikön tulosalueen johtaja **Pauliina Helminen**.

Helminen arvioi, että yliopistojen ja muiden oppilaitosten kansainvälisyys on Suomessa-kin jo arkipäivää. Koulujen kansainväliset rekrytoinnit ja kansainvälistymisstrategiat näkyvät hakijamäärissä.

Viime kädessä oleskelulupien suuri määrä tulee heijastumaan kansalaisuushakemuksiin. Vaikka niiden määrä nousikin yhdeksän prosenttia, vuonna 2008 kansalaisuusasioiden palvelu-haasteet olivat kuitenkin muualla.

– Entisten Suomen kansalaisten viiden vuoden määräaika kansalaisuusilmoituksen teke-miseen päättyi vuoden 2008 toukokuussa. Vaikka määräajasta oli tiedotettu jo hyvissä ajoin, ilmoitukset kasautuivat viime tippaan. Viiden viimeisen kuukauden aikana jätettiin lähes 10 000 kansalaisuusilmoitusta, muistelee kansalaisuusyksikön tulosalueen johtaja **Kristiina Simonen**.

Kansalaisuusilmoitus oli tarkoitettu entisille Suomen kansalaisille ja heidän jälkeläisilleen, jotka saattoivat hakea menetettyä kansalaisuutta takaisin ilmoitusmenettelyllä. Pelkästään ilmoitusten rekisteröinti venyi pitkälle syksyyn.

Palvelutavoitteet saavutettiin

Hakijamäärien kasvusta huolimatta käsittelyajat onnistuttiin pitämään hyvällä tasolla lähes kautta linjan ja tavoiteaikoja jopa alitettiin. Opiskelijat saivat keskimäärin kolmessa ja työntekijät seitsemässä viikossa lupansa käsitellyksi. Käsittelyaika on edelleen palvelutason tärkein mittari.

– Nopealla käsittelyllä on myös turvapaikanhakijalle valtava merkitys. Pidentynyt odottami-nen vastaanottokeskuksessa aiheuttaa mielenterveys- ja yksilöllisiä ongelmia, pohtii Esko Repo ja toteaa, että turvapaikkahakemusten osalta keskimääräinen käsittelyaika saatiin neljään kuu-kauteen. Käsittelyajassa on otettu huomioon kaikki ratkaistut hakemukset.

Vaikka kansalaisuusilmoitukset aiheuttivat paineita kansalaisuusyksikön käsittelijöille, kansa-laisuushakemusten ruuhka onnistuttiin kuitenkin purkamaan. Kaikki vanhat ennen vuotta 2006 jätetyt hakemukset saatiin käsiteltyä. Kristiina Simonen lupaa, että jatkossa myös kansalaisuus-ilmoitusten suma puretaan mahdollisimman nopeasti. Onhan Suomen kansalaisuuden takaisin saaminen ilmoituksen tekijöille erittäin tärkeä asia varsinkin tunnetasolla.





Yhteistyö avainasemassa

Hakijamäärien kasvu asetti hakemuksia käsittelevissä yksiköissä haasteita myös asiakaspalvelulle. Palvelua on pyritty määrätietoisesti parantamaan. Hakijoiden lisääntyessä kasvoi myös neuvonnan tarve.

– Meidän on ilman muuta kyettävä palvelemaan ihmisiä niin, että he ovat tyytyväisiä, mutta toisaalta jätettävä itsellemme aikaa varsinaiseen päätöksentekoon, pohtii Pauliina Helminen.

Uusi ulkomaalaisasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä tulee tehostamaan prosesseja ja siten nopeuttamaan palvelua.

Paljon on panostettu jo aikaisemmin myös ennakkotiedottamiseen. Esimerkiksi Muuttaisinko Suomeen? ja Suomen kansalaiseksi? -verkkopalveluissa voi testata edellytyksiä saada oleskelulupa tai kansalaisuus. Uutta on se, että verkkosivujen jonotilannekatsauksista voi tarkistaa, missä mennään. Kaikki ei kuitenkaan hoidu tiedottamalla.

– Asiakkaiden tilanteet ovat keskenään niin erilaisia, että yleensä halutaan henkilökohtainen vastaus. Onneksi myös poliisi, työnantajat ja perheenjäsenet neuvovat hakijoita. Meidän onkin tiivistettävä yhteistyötä näiden tahojen kanssa, jotta hakijat saisivat tarvitsemansa tiedot mahdollisimman varhain, painottaa Helminen.

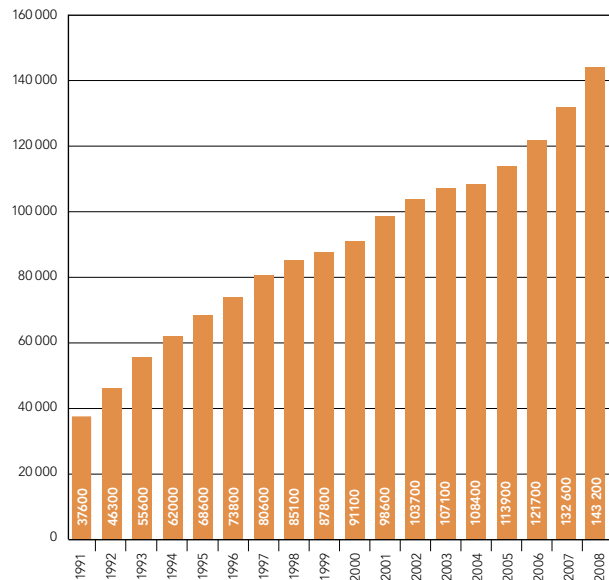
Yhteistyötä on tehty muun muassa Helsingin kaupungin maahanmuuttajien neuvontapisteen kanssa. Lisäksi on järjestetty erilaisia asiakas- ja tiedotustilaisuuksia.

Turvapaikkapuolen keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat oikeudelliset avustajat, jotka välittävät tietoa hakijoille. Viranomaisten keskinäisissä työryhmissä kulkee tieto poliisiin ja rajavartiolaitoksen suuntaan. Myös alueellisia tapaamisia järjestetään.

– Meidän on ehdottoman tärkeää pitää yllä yhteistyötä sekä keskenämme että yhteistyötahojen kanssa. Vain sillä tavalla voimme selvitä, toteaa Repo.

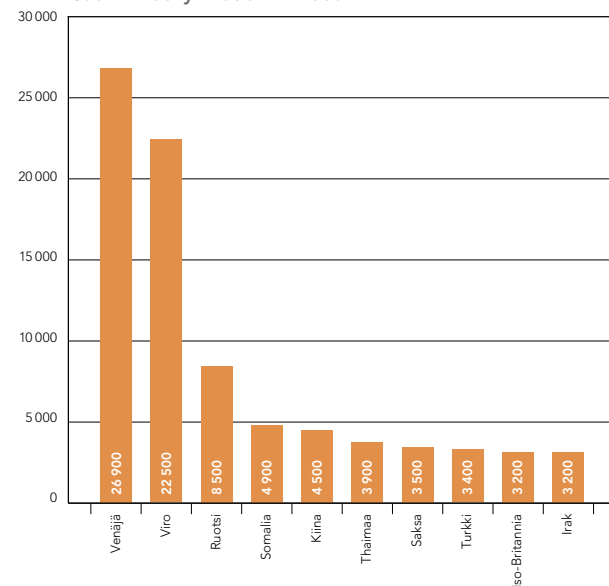
Ulkomaalaiset Suomessa 1991–2008

Tilanne vuosittain 31.12.



Ulkomaalaiset Suomessa

Suurimmat ryhmät 31.12.2008



Lähde: Väestötietojärjestelmä

Yksin tullut alaikäinen tuo mukanaan useita perheenjäseniä

SUOMEEN YKSIIN TULLEIDEN ALAIKÄISTEN turva-
paikanhakijoiden määrä kasvoi vuoden 2007 lähes
sadasta hakijasta 706 hakijaan vuonna 2008. Noin 80
prosenttia hakijoista oli poikia ja suurimmat ryhmät
olivat somalialaisia, irakilaisia ja afganistanilaisia. Koska
alaikäiset yksin tulleet hakijat on varsin haavoittuva
ryhmä, hakemusten käsittelyyn ja puhutteluun kiinnite-
tään Maahanmuuttovirastossa erityistä huomiota.

Vuonna 2008 suurin osa päätöksen saaneista sai
oleskeluluvan suojelun tarpeen perusteella tai muusta
syystä. Luvan saaneilla on oikeus saada myös perheen-
sä Suomeen. Koska hakijat tulevat kulttuureista, joissa

on ominaista suuret perheet, yksi alaikäinen voi tuoda
mukanaan useita perheenjäseniä. Maahanmuuttovirasto
arvioi, että vuonna 2008 tulleet alaikäisiä seuraa kahden
kolmen vuoden kuluttua noin 2 000–3 000 perheenjäse-
nen tulo Suomeen.

Perheenyhdistämistä varten perheet haastatellaan
Suomen lähetystössä lähtömaassa. Vuonna 2008 Etio-
pian Addis Abeban ja Syyrian Damaskoksen lähetystöt
joutuivat tiukille kasvaneiden hakemuskäärien vuoksi.
Erityisesti Somaliasta tulevilla hakijoilla ei käytännössä
ole henkilöllisyyspapereita lainkaan, joten sukulaisuus
on varmistettava haastatteluilla ja DNA-testeillä.

Terveydenhuolto on harvojen etuoikeus

Köyhyys ja sairaudet ovat suuri ongelma Keniassa, kuten muissakin kehitysmaissa. Hoitoa saa, jos maksaa siitä ensin. Suomalainen verovaroin ylläpidetty terveydenhoitojärjestelmä saa kenialaiselta Tom Adielta kiitosta.

TOM ADIE VALMISTUI SAIRAANHOITAJAKSI Stadia-
ammattikorkeakoulusta kaksi vuotta sitten. Sen jälkeen
hän on työskennellyt HUS:n silmäklinikalla Meilahdessa
ja Jorvin sairaalan ensiavussa ennen nykyistä vakituista
virkaa Kivelän sairaalan vuodeosastolla.

– Haluan tehdä erilaisia töitä ja oppia tuntemaan
hoitoalaa mahdollisimman monipuolisesti, sanoo Adie,
jonka tähtäimessä siintää opintojen jatkaminen.

Tähtäin on korkealla, sillä Tom Adie haluaa auttaa
mahdollisimman monia ihmisiä. Synnyinmaassaan Ke-
niassa hän on nähnyt, mitä köyhyys, sairaus ja tietämät-
tömyys saavat aikaan.

– Kerran kotimaakunnassani Nyanzassa oli paha kole-
raepidemia. Sairaita ihmisiä oli todella paljon, joten jäin
sairaalaan auttamaan hoitajia. Silloin päätin, että haluan
todella tehdä jotain saadakseni muutoksen aikaan.

Suomalainen järjestelmä toimii

Tom Adie kertoo, kuinka köyhille ei apua ollut tarjolla,
koska hoitoa ei saanut jollei siitä voinut maksaa etukä-
teen. Suomalainen terveydenhuolto ja vanhustenhoito
saavat Adielta varauksettoman kiitoksen. Hänestä on
upeaa, että hoitoa saa jokainen tuloista riippumatta.

– Minusta suomalainen vanhustenhoito on todella
hyvälaatuista. Ihmisten pitäisi matkustaa ja nähdä miten

asiat ovat muualla arvostaakseen sitä mitä heillä on, hän
painottaa.

Adie halusi opiskella ulkomailla, missä mahdollisuu-
det ovat paremmat kuin Keniassa. Myös korkeat opis-
kelukustannukset nousivat kotimaassa jatko-opintojen
esteeksi.

– Kiersin eri maiden suurlähetystöissä ottamassa sel-
vää koulutusmahdollisuuksista. Hämmästyin, kun Suomen
lähetystössä minulle vastattiin, että opiskelu on ilmaista.

Hoitotyön vastapainoksi Tom Adie kirjoittaa runoja.
Ystävät kannustivat häntä julkaisemaan niitä, ja
kokoelma "Flowers Ain't Enough" näki päivän-
valon 2006.

– Kirjoittaminen on minulle keino purkaa
tunteitani. Runojen kautta voin välittää iloa,
mutta myös vapautua ahdistuksesta.



Euroopan muuttoliikeverkosto palvelee tiedontarvitsijoita

Euroopan muuttoliikeverkosto (European Migration Network, EMN) tuottaa yhdenmukaista ja vertailukelpoista tietoa maahanmuutto- ja turvapaikka-asioista. – Verkoston keskeinen lisäarvo on pyrkiä tarjoamaan syvällisempää ymmärrystä niin päätöksentekijöille kuin suurelle yleisöllekin analysoimalla keräämäämme tietoa, kertoo tulosalueen johtaja *Kielo Brewis*.

Jo vuodesta 2003 lähtien tietyissä EU maissa rajoitetusti toiminut raportointi- ja tietojenvaihtoverkosto virallistettiin toukokuussa 2008 EU-komission asetuksella. Se velvoitti jokaisen EU-valtion perustamaan kansallisen yhteyspisteen sekä kokoamaan kansallisen asiantuntijaverkoston työskentelyn tueksi. Virallistamisen myötä verkoston raportointivelvollisuutta ja toimenkuvaa laajennettiin.

Tässä yhteydessä Suomen kansallinen yhteyspiste siirtyi Tilastokeskuksesta Maahanmuuttovirastoon. Kansallisissa yhteyksissä verkostosta käytetään lyhennettä EMV.

– Virallistaessaan toiminnan komissio antoi myös selkeän signaalin, että verkostoa tarvitaan. Olemme eräänlainen työrukkanen, jonka kautta komissio saa tukea päätöksentekoonsa ja kykenee tekemään pitkäjänteistä maahanmuuttopolitiikkaa.

– Vuosittain EMV tuottaa maahanmuuttopolitiikkaa sekä maahanmuuttotilastoja käsittelevät raportit. Tämän lisäksi työskennetään kolmesta neljään teematutkimusta, joissa on tarkoitus perehtyä syvemmin maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikasta päättäviä tahoja kiinnostaviin ja yhteiskunnallisesti relevantteihin aiheisiin. Tilastoraporteissa pyritään tarjoamaan aiempaa enemmän myös taustoittavaa tietoa menneestä ja ennustamaan maahanmuuton tulevaisuuden näkymiä.

Tieto palvelee monia tahoja

Kysymys siitä, mitä maahanmuuttopoliittisia asioita verkostossa on seurattu, saa aikaan naurahduksen. Vastaus on: lähes kaikkea!

– Verkosto seuraa laajasti asioita, jotka liittyvät maahanmuuttoon. Maahantuloon johtaneet syyt, ulkomaa-laisten työllistymismahdollisuudet, millaista on yleinen maahanmuuttopolitiikka, vapaaehtoiseen paluuseen ja palauttamiseen liittyvät kysymykset ja niin edelleen, luettelee Brewis nopeasti.

Paitsi EU:n päätöksentekoa, raportit palvelevat myös kotimaisia poliitikkoja ja viranomaisia sekä kansalaisjärjestöjä ja tutkijayhteisöä.

– Tiedontuotanto toimii kahteen suuntaan: myös Suomeen saadaan laajaa, vertailukelpoista tietoa siitä,

mitä muissa maissa tapahtuu. Nämä ovat asioita, joista kukaan ei voi päättää yksin.

Tieto on avoinna myös yleisölle. Verkoston kansainväliset internet-sivut sisältävät sähköisen tietokannan, johon on tallennettu kaikki tuotetut tutkimukset. Vuoden 2009 aikana Suomen kansallinen yhteyspiste avaa omat suomenkieliset verkkosivut, joilla EMV:n oman tiedottamisen lisäksi kansallisen verkoston jäsenet voivat tiedottaa omasta tutkimustoiminnastaan sekä verkostoitua keskenään.

– Tieto on tarkoitettu kaikille kiinnostuneille. Pyrimme tuottamaan raportit myös suomeksi aina, kun se on perusteltua. Viime vuoden lopulla verkoston piirissä alettiin koota teemaraporttia yksin tulleista alaikäisistä turvapaikanhakijoista, joka tullaan jakamaan laajasti myös kotimaassa, kertoo ylitarkastaja *Riikka Asa*.

Tavoitteena vertailukelpoinen tutkimustieto

Verkoston yhteyspisteessä Suomessa työskentelee kolme asiantuntijaa. Euroopan muuttoliikeverkosto ei tee perustutkimusta vaan tuottaa synteesitutkimusta pääasiassa viranomaislähteistä.

– Verkostoon kuuluu 26 EU-maata, joissa jokaisessa tietoa kerätään monilta eri tahoilta. Pyrkimyksenä on harmonisoida tilastonkeruumenetelmiä ja esitystapoja, jotta eri maista tuleva tieto olisi keskenään vertailukelpoista, Kielo Brewis toteaa.

Kansallisella tasolla tukena työssä on Suomen kansallinen verkosto, johon kuuluu muuttoliike- ja maahanmuuttoalaan ja läheisesti sidoksissa olevia viranomaisia, tutkimustahoja ja kansalaisjärjestöjä. Yhteistyö lähti vuoden 2008 aikana hyvin käyntiin ja joulukuussa verkostokumppanit kokoontuivat ensi kertaa Suomen yhteyspisteen järjestämään seminaariin.

– Meitä on autettu auliisti saamaan tarvitsemiamme tietoja. Tarkoituksemme on tiivistää yhteistyötä ja alkaa toimittamaan kansallisen verkoston jäsenille muun muassa sähköistä uutiskirjettä, kertoo ylitarkastaja *Rafael Bärlund*.

Verkosto kokoontuu säännöllisesti EU-komission johdolla työkokouksiin keskustelemaan muun muassa työn alla olevien raporttien työstämisestä. Jokaisesta EU-maasta valitut kansallisen ohjausryhmän jäsenet kokoontuvat niin ikään säännöllisin väliajoin keskustelemaan ja päättämään esimerkiksi teemaraporttien aiheista sekä tilastoinnin kriteereistä. Raporttien lisäksi keskeinen osa yhteyspisteiden työtä ovat niin sanotut Ad Hoc-kyselyt, joiden vastaukset kootaan aina yhdeksi tietopakettiksi. Viimeaikaiset kyselyt ovat palvelleet etenkin kansallisia lainsäätäjiä oikeusvertailevan sisältönsä perusteella. Myös kansallisen verkoston jäsenillä on mahdollisuus esittää verkoston kautta Ad Hoc-kyselyjä, jolloin vastaukset jaetaan myös heidän käyttöönsä.

Avoimuus ja läpinäkyvyys on kirjattu EMV:n toiminnan perusarvoiksi. Brewis näkee, että verkoston työ tehdään yhteisen paremman tulevaisuuden hyväksi.

– Tavoitteena on rakentaa uudenlaista, yhdenmukaista maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikkaa. Jotta yksittäinen maahanmuuttaja voi kokea, että EU:ssa on tasavertaiset mahdollisuudet asua, tehdä työtä ja opiskella. Että kaikkia kohdellaan samalla tavalla.

Jorma Elon koreografia Suite Murder lokakuussa 2008 oli tyylipuhdasta nykybalettia, jossa vaihtuvat värisävyt ja elävä tuli loivat kehyksen kahdeksan tanssijan elekommunikaatiolle. Eun-Ji Han kanssa esiintyivät Salla Eerola, Maki Kirjonen ja Terhi Räsänen.



Maahanmuuttokirjasto avoinna kaikille kiinnostuneille



MAAHANMUUTTOVIRASTON ALAISUUTEEN siirtynyt Maahanmuuttokirjasto tarjoaa paitsi laajat kokoelmat maahanmuuttoaiheista kirjallisuutta, myös monia yleisölle suunnattuja tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia.

Maahanmuuttokirjasto siirtyi työministeriöltä Maahanmuuttoviraston alaisuuteen vuoden 2008 alussa. Aineiston määrä kasvoi huomattavasti, kun siihen liitettiin entisen Ulkomaalaisviraston kirjaston aineisto. Yli 10 000-niteinen kokoelma sisältää kirjallisuutta maahanmuuttajista ja muuttoliikkeeseen läheisesti liittyvistä ilmiöistä sekä lähtömaiden olosuhteista. Muita aihepiirejä ovat pakolais- ja maahanmuuttopolitiikka, rasismi ja etniset suhteet sekä kotoutuminen.

Uudistunut Maahanmuuttokirjasto avasi ovensa yleisölle maaliskuussa 2008. Se palvelee paitsi Maahanmuuttoviraston maatietotutkijoita ja päätöksentekijöitä, myös muita maahanmuuttoasioista kiinnostuneita. Kirjasto on avoinna yleisölle kolmena päivänä viikossa, jolloin kirjat ovat kenen tahansa lainattavissa 4 viikon lainausajalla. Kirjaston palveluja käyttävät muun muassa tutkijat ja alan opiskelijat, mutta myös kansalaisjärjestöjen ja muiden viranomaisten edustajat. Vuoden aikana tehdyistä lainauksista kolme neljäsosaa oli viraston ulkopuolisten asiakkaiden tekemiä.

Kirjastossa järjestetään myös monipuolisia luento- ja keskustelutilaisuuksia. Eräs näistä oli kesäkuussa 2008 järjestetty tilaisuus Pohjois-Irakin tilanteesta. Tilaisuudessa alustivat tutkija Peter Sandelin Maahanmuuttoviraston oikeus- ja maatietoyksiköstä sekä lakimies Husein Mohammed Pakolaisneuvonnasta. Vuoden aikana kirjastoa käytettiin lisäksi Maahanmuuttoviraston sidosryhmien ja kansainvälisten tahojen tapaamisiin sekä muun muassa inkerinsuomalaisten kielitutkintojen järjestämiseen.

Kokoelmaa kartutetaan silmälläpitäen maahanmuuttoasioiden parissa työskentelevien tarpeita. Kirjaston tapahtumat ja uutuusluettelot julkaistaan Maahanmuuttoviraston internetsivuilla, osoitteessa www.migri.fi.

Maahanmuuttokirjasto
Os. Panimokatu 1, 00580 Helsinki
Avoinna yleisölle
tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin kello 12–15.

Tanssi toi Suomeen

Nuoren korealaisen ballerinan tie kävi New Yorkin kautta kaukaiseen Suomeen, missä Eun-Ji Ha on ihastuttanut niin isoja kuin pieniäkin baletin ystäviä Prinsessa Ruususen Aurorana.

EUN-JI HA ON PIENESTÄ PITÄEN tiennyt haluavansa tanssijaksi. Aina kun musiikki alkoi soida, rupesi tyttöä tanssittamaan. Äiti vei lopulta kahdeksanvuotiaan Eun-Jin satubalettiin, mutta se ei tyydyttänyt tanssihalua. Vasta kymmenvuotiaana aloitettu oikea balettikoulu kelpasi, eivätkä monta kertaa viikossa pidetyt harjoitukset lannistaneet tyttöä.

– Tanssilla haluan kertoa tarinaa. Tahdon yleisön nauttivan ja eläytyvän esitykseen. Suosionosoitusten raikuessa esityksen päätteeksi on energia yleisön ja esiintyjien välillä valtava, Eun-Ji Ha sanoo.

Suomen Kansallisbaletin Prinsessa Ruusunen -baletin pääosasta suurelle yleisölle tutuksi tullut Eun-Ji Ha tuli Suomeen syksyllä 2007. Hän oli kesäkuussa voittanut New Yorkin kansainvälisen balettikilpailun, missä Kansallisbaletin silloinen johtaja tanskalainen Dinna Bjørn toimi juryn jäsenenä. Bjørn ehdotti nuorelle eteläkorealaiselle kiinnitystä Suomeen.

– Olin sitä ennen työskennellyt Yhdysvalloissa Nevada Ballet Theatressa ja kotimaassani Universal Ballet Companyssa. Suomesta en tiennyt mitään, mutta minulle tarjottiin hyviä rooleja ja repertuaari oli kiinnostava, joten hyväksyin tarjouksen.

Klassista ja modernia

Auroran roolin ohella Eun-Ji Ha on nähty muun muassa John Neumeierin Lokissa Mašana. Hän on tanssinut myös moderneissa teoksissa sellaisten koreografien kuin Jorma Elon ja Jiří Kyliánin johdolla.

– Tanssin mielelläni sekä klassista että modernia balettia. Ne eroavat teknisesti toisistaan, mutta myös tunnetila on erilainen. Suosikkini on La Esmeralda, jonka nimirooli on vahva ja persoonallinen, Eun-Ji Ha pohtii.

– Pyrin jatkuvasti kehittämään itseäni teknisesti ja ilmaisullisesti. Haastan itseni tavoittelemaan yhä parempaa suoritusta. Kansallisbaletissa työskennellessäni olen pystynyt voimistamaan jalkojen käyttöä.

Koti kolmessa maassa

Eun-Ji Han kiinnitystä Kansallisbalettiin jatkettiin äskettäin kolmella vuodella. Tulevaisuudentoiveissa 24-vuotiaalla tanssijalla on saada tanssia mahdollisimman pitkään työkseen.

– En haaveile mistään tietystä balettiryhmästä, vaan olen kiinnostunut hyvistä rooleista ja hyvistä opettajista. Tanssijan uran jälkeen toivon voivani opettaa tanssia, ehkä kotimaassani Etelä-Koreassa.

– Minulla on koti Etelä-Koreassa, missä perheeni on, mutta myös Suomessa ja Yhdysvalloissa, nuori nainen nauraa.

Suomesta on löytynyt ystäviä, niin suomalaisia kuin korealaisia. Vapaa-aikaan kuuluu tavallisia asioita: elokuvissa käymistä ja ruoanlaittoa ystävien kanssa. Korealaisien ystävien kanssa kokoonnutaan viettämään kotimaan juhlapäiviä. Oopperan sisältäkin on löytynyt maanmiehiä: orkesterin trumpetisti sekä yksi oopperan kuoron laulajista ovat kotoisin Etelä-Koreasta.



Väitöskirjoja Suomen maahanmuuttopolitiikasta

Maahanmuuttoviraston oikeus- ja maatietoyksikön työntekijöiltä valmistui vuonna 2008 peräti kaksi korkeatasoista väitöskirjaa viraston toimialaan liittyvistä kysymyksistä.

EMV-tulosalueen johtaja, FT **Kielo Brewis** tutki kulttuurienvälisiä vuorovaikutustilanteita kantaväestöön kuuluvien viranomaisten näkökulmasta. Aineistona olivat Kelan ja Maahanmuuttoviraston monikulttuuriset asiakaspalvelutilanteet. Brewis havaitsi, että viranomaiset käyvät läpi samanlaista oppimista kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa kuin monet maahanmuuttajatkin. Viestintäkulttuurien eroista aiheutuvia virhetulkintoja ja epävarmuutta ymmärretyksi tulemisesta esiintyy puolin ja toisin.

Ne aiheuttavat molemmille erilaisia tunnereaktioita ja stressiä, joita voitaisiin vähentää kehittämällä kulttuurienvälistä ammatillista osaamista.

VTT **Antero Leitzingerin** väitöskirja on laaja perusteos maahanmuuton historiasta ja vaikutuksesta suomalaiseen yhteiskuntaan. Väitöksessä tutkitaan Suomen ulkomaalaispolitiikkaa, joka on vuosien saatossa kohdistunut monille eri aloille. Enimmäkseen se on ollut vähäeleistä ja käytännönläheistä reagointia kulloinkin ajankohtaisiin ongelmiin. Leitzinger arvioi, että yleisarvosana ulkomaalaispolitiikan hoidosta on yllättävän hyvä. Tämän ansiosta historiamme kymmenet tuhannet maahanmuuttajat ovat voineet sopeutua Suomeen moitteettomasti.

Yhteispalvelu Helsingin kaupungin kanssa käynnistyi

Maahanmuuttajien palvelut monipuolistuivat, kun Maahanmuuttovirasto solmi vuonna 2008 historiallisen yhteispalvelusopimuksen Helsingin kaupungin neuvontapisteen kanssa.

Neuvontapisteen maahanmuuttajataustaiset työntekijät palvelevat asiakkaita kaikkiaan kymmenellä kielellä. Asiakkaat saavat neuvoja hakemuksissa ja muissa Maahanmuuttoviraston toimialaan kuuluvissa asioissa. Aihepiiri sopii hyvin neuvontapisteeseen, jossa pyritään kotouttamaan maahanmuuttajia suomalaiseen yhteiskuntaan antamalla tietoa siitä, miten ja missä Suomessa hoidetaan asioita. Neuvontapiste sijaitsee helposti saavutettavassa paikassa, Itäkeskuksen kauppakeskuksen vieressä osoitteessa Tallinnanaukio 1 A.

Yhteistyötä edelsi huolellinen kouluttautuminen ja opastus viraston toimialaan ja hakemusasioihin. Palvelupisteen työntekijät vierailivat muun muassa Maahanmuuttoviraston Kuhmon toimipisteessä, jossa hoidetaan osa turvapaikkakayksikön tehtävistä. Vierailulla tutustuttiin turvapaikkakayksikön toimintaan ja keskusteltiin turvapaikanhakijoita koskevista erityiskysymyksistä.



*Eun-Ji Ha yhdessä
parinsa Wilfried Jacobsin
kanssa Uwe Scholzin
Seitsemännen Sinfonian
koreografiassa.*

Kuvataidekilpailulla lapset mukaan syrjinnän vastaiseen työhön

Maahanmuuttovirasto julkisti ”Päätä olla syrjimättä” -kuvataidekilpailun maamme neljäsluokkalaisille loppuvuodesta 2008. Kilpailu oli osa opetushallituksen Monikulttuurisuustaitojen kehittäminen koulu yhteisössä -ohjelmaa, johon osallistui kaikkiaan 42 kuntaa. Kilpailun tavoitteena oli virittää lapsia miettimään, mitä yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys tarkoittavat heidän elämässään. Ryhmätöinä tehtävät kilpailutyöt kannustavat yhdessä tekemiseen ja toisten kuuntelemiseen. Kilpailun voittaja ratkeaa vuoden 2009 puolella.

Maahanmuuttovirasto kiinnosti nuoria High Performance Business Forumissa

Maahanmuuttovirasto oli hyvin esillä yhteistyökumppani Accenturen järjestämässä High Performance Business Forum -tapahtumassa helmikuussa 2008. Helsingissä, Suvilahden voimalan vanhoissa tiloissa järjestetyssä messutapahtumassa vieraili kahden päivän aikana yli tuhat yritysjohtajaa ja opiskelijaa.

High Performance Business Forum on tapahtuma, jonka keskeinen teema on tunnistaa, mitkä yritykset ovat

menestyjiä ja miksi. Tapahtumassa Accenture ja sen eri yhteistyökumppanit pääsivät esittelemään omia toimintatapojaan standeilla ja asian-
tuntijaseminaareissa. Maahanmuuttoviraston osastolla kävijöitä kiinnosti muun muassa julkishallinnon ja yksityissektorin yhteistyö. Kiinnostus oli laajaa erityisesti nuorilla, joihin mahtui niin kauppatieteen, valtiotieteen kuin tietojenkäsittelynkin opiskelijoita.

Neuvottelukunnassa keskusteltiin vilkkaasti

Maahanmuuttoviraston neuvottelukunta osoittautui ensimmäisen toimintavuotensa aikana merkittäväksi keskustelukanavaksi maahanmuuttoa eri taholta tarkastelevien toimijoiden kesken.

Neuvottelukunta perustettiin vuoden 2008 alussa edistämään yhteistyötä Maahanmuuttoviraston sidosryhmi-
en ja muiden yhteistyötahojen kesken. Neuvottelukuntaan haluttiin heti alusta alkaen mahdollisimman laaja edustus, ja mukana on niin viranomaisten, kansalaisjärjestöjen kuin elinkeinoelämänkin edustajia.

Neuvottelukunta kokoontui vuoden aikana neljä kertaa. Kokouksissa nousivat esille konkreettista palvelua koskevat kysymykset mutta myös laajemmat maahanmuuttopoliittiset

linjaukset. Esillä olivat muun muassa hakemusten käsittelyajat ja niistä tiedottaminen, tietojen saanti hakemusasioissa ja viraston asiakaspalvelu. Loppuvuodesta puhutti kasvava maahanmuutto ja sen vaikutukset. Neuvottelukunnan esitysten pohjalta on ryhdytty myös konkreettisiin toimenpiteisiin: esimerkiksi oleskeluluvan toimeentulo-ohje otettiin tarkasteltavaksi neuvottelukunnan toiveesta.

Kansalaisuushakemusten jonot lyhenivät

Kansalaisuushakemusten käsittely nopeutui huomattavasti vuoden 2008 lopulla, kun vuosia kestänyt ruuhkanpurkuoperaatio saatiin päätökseen.

Kansalaisuushakemusten pitkät jonot juontavat juurensa 1990-luvulle, kun ulkomaalaisväestö lähti kasvamaan huomattavasti. Vuonna 1997 ruuhkaa purkamaan saatiin lisähenkilöstöä ja vuodesta 2004 lähtien jonoa on purettu erilaisin projektein, joihin osallistuneet on vapautettu muista tehtävistä. Vuodesta 2005 uusien jonojen syntymistä on ehkäisty käsittelemällä hakemuksia kahdessa rinnakkaisessa, uusien ja vanhojen hakemusten jonossa.

Vuoden 2008 aikana vanhojen hakemusten jono saatiin tyhjäksi, minkä johdosta uusienkin kansalaisuushakemuksien käsittely tehostui. Vuodenvaihteeseen mennessä uusien hakemusten käsittelyaika oli saatu lyhennettyä monin paikoin jo alle vuoteen.

Uusien jonojen muodostumista pyritään ehkäisemään myös antamalla lisäselvityksiin kohtalaisen lyhyet vastausajat. Kansalaisuusyksikön mukaan nykyisin hakemukset ovat muutenkin huolellisemmin laadittuja, eikä lisäselvityksiä jouduta pyytämään yhtä usein kuin ennen.



Poikkihallinnollisuudessaan uraauurtava UMA

Maahanmuuttoasioiden uutta sähköistä asiankäsittelyjärjestelmää valmisteltiin vuonna 2008 kiihtyvällä vauhdilla. Suunnittelussa ja määrittelyssä oli mukana useita viranomaisia, jotka tulevat sen avulla palvelemaan asiakkaitaan entistä paremmin.

Maahanmuuttoviraston tietohallintojohtaja **Vesa Hagström** on kiireinen mies. Ennen toukokuussa 2009 tapahtuvaa käyttöönottoa maahanmuuttoasioiden sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä UMA on vienyt hänen lähes koko työaikansa. Työ kuitenkin kannattaa.

– Keskittämällä maahanmuuttoasioiden käsittely yhteen järjestelmään prosessit ovat paremmin ohjattavissa. Sen avulla voimme tehdä asioita tehokkaammin, laadukkaammin ja yhdenmukaisemmin.



Yhteinen innostus heräsi

Valmistuessaan UMA tulee olemaan aidosti poikkihallinnollinen järjestelmä. Maahanmuuttoviraston virkamiesten lisäksi sitä käyttävät muun muassa poliisi, Rajavartiolaitos ja Suomen ulkomaan edustustot. Kaikki nämä tahot ovat myös olleet mukana valmistelu- ja viimeistelytyössä.

Vuoden 2008 aikana organisaatiot määrittelivät omia tarpeitaan ja työstivät niiden käytännön toteutusta järjestelmässä.

– Määrittely oli pitkälinen prosessi. Järjestelmän poikkihallinnollisuus ja eri tarpeiden yhteensovittaminen ei aina ollut helppo pala purtavaksi, arvioi Hagström.

– Vuoden aikana kuitenkin heräsi sellainen into ja sitoutuminen järjestelmän kehittämiseen, ettei sitä voi muuta kuin ihailla!

UMAA on suunniteltu vuodesta 2005 lähtien, pari viime vuotta tiiviimmin. Vuoden 2009 toukokuussa otetaan käyttöön ensimmäinen osa, seuraava vielä samana syksynä. Vuonna 2008 alkoivat jo ensimmäiset koulutukset.

– Käyttöönoton lähestyessä ihmisillä alkoi jo olla konkreettista tietoa järjestelmästä. Oli selvästi havaittavissa, että he haluavat sitä lisää ja ovat valmiit työskentelemään lujasti tavoitteen eteen. Kouluttajat sanoivat, että tällaista yhteishenkeä näkee harvoin.

Laatua ja avoimuutta

Koska käyttäjiä on monia, järjestelmästä on pyritty tekemään mahdollisimman ohjaava. Samalla varmistetaan käsittelyn laatu.

– Maahanmuuttohallinnon kaltaisten hajautettujen organisaatioiden ongelmana on usein työskentelytapojen epäyhtenäisyys. UMA tuo maahanmuuttoprosessiin uuden, yhtenevän työtavan.

Toinen merkittävä etu on toiminnan tehostuminen, kun paperit poistuvat ja kaikki dokumentit ovat heti nähtävillä järjestelmästä. Hagström vakuuttaa, että palvelun tehokkuus ja laatu näkyvät viime kädessä ulospäin hakija-asiakkaiden parempana palveluna.

– Näkyvin muutos tulee olemaan käsittelyaikojen lyheneminen. Kun paperisia asiakirjoja ei tarvitse enää



Tanskalaisen Harald Landerin vuonna 1948 kantaesitetty Etudes on ollut Kansallisbaletin ohjelmistossa useampaan otteeseen. Eun-Ji Ha pääroolissa keväällä 2008. Hän parina tanssi venäläinen Stanislav Beljajevski.

lähetellä edestakaisin on selvää, että työ nopeutuu.

Järjestelmään valmisteltiin osiota myös sähköiselle asiointille. Sen kautta oleskelulupa- ja kansalaisuushakijat voivat jättää hakemuksensa sähköisesti sekä seurata hakemuksen käsittelyä.

– Tällä on varmasti suuri merkitys asiakastytyväisyydelle. Sen sijaan, että tarvitsisi soitella asiakaspalveluun, oman hakemuksen tilan voi tarkistaa järjestelmästä vaikka joka päivä. Käsittelyn avoimuus ja koko prosessin läpinäkyvyys lisääntyy.

Tulevaisuuden suunnittelutyökalu

Yhtenäiset työtavat tuottavat järjestelmään myös laadukkaampaa tietoa. UMAN tietovarantoa voidaankin hyödyntää entistä kattavammin myös toiminnan ennakoinnissa, suunnittelussa ja resurssien priorisoinnissa. Hagström kertoo, että UMA tavoitetilassaan mahdollistaa sen, että työnjohto voi seurata käsittelyssä olevien asioiden määrää ja jopa ennakoita tulevaa.

– Maahanmuuttoasioita on tähän asti ollut erittäin vaikea ennustaa. UMAN myötä saamme nopeasti reaaliaikaista tietoa muuttuvasta maailmasta. Tavoitteiden seuranta helpottuu ja viranomaisen mahdollisuudet reagoida joustavasti ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin paranevat.

Tietojen perusteella voidaan myös ohjata työskentelyä ja priorisoida resursseja. Tämä on iso apu matkalla kohti parempaa palvelua.

– Jos jossain tuntuu klikkaavan, pystymme panostamaan juuri oikeisiin kohtiin prosessissa.

Voimme seurata eri yksiköiden välistä työkuormitusta ja priorisoida resursseja sinne, missä niitä kipeimmin tarvitaan.

Vesa Hagström kiittää myös Maahanmuuttoviraston henkilöstöä, joka on nähnyt UMAN edut ja työskennellyt sitoutuneesti sen eteen.

– Vaikka työskä on ollut kova, vuodelle 2008 asetettavat tavoitteet saavutettiin hyvin. Kaikki alkaa olla valmiina maahanmuuttoasioiden uutta aikakautta varten!

Parempi turvapaikkapuhuttelu – yhdessä Pakolaisneuvonnan kanssa

VUONNA 2008 TOTEUTUI maahanmuuttohallinnossa historiallinen hanke, kun Pakolaisneuvonta ja Maahanmuuttovirasto käynnistivät yhteistyön Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden puhuttelun kehittämiseksi.

Turvapaikkapuhuttelu on vaativa tilanne, sillä hakijat ovat kielitaidottomia, vieraassa ympäristössä ja kulttuurissa. Monilla on myös traumaattisia kokemuksia. Siksi mukaan kehittämistyöhön haluttiin ottaa kansalaisjärjestö, joka tuntee hakijoiden tilanteen monitahoisuuden.

Kyseessä on ensimmäinen kerta, kun turvapaikkamenettelyä on kehitetty kansalaisjärjestön ja viranomaisen yhteisvoimin. Hankkeeseen saatiin myös Euroopan pakolaisrahaston ERF:n rahoitusta.

Yhteistyön tuloksena syntyivät suositukset turvapaikkapuhuttelun kehittämiseksi. Asiakirjaan kirjattiin puhuttelun vaiheet kohta kohdalta. Selvitystä varten kuultiin puhuttelijoita, avustajia, tulkkeja, turvapaikanhakijoita ja

vastaanottokeskusten henkilökuntaa. Kertomusvuoden lopulla valmistuneet suositukset on suunnattu kaikille puhuttelutoiminnassa mukana oleville ja ne otettiin käyttöön välittömästi.

Eri vaiheisiin liittyvillä suosituksilla pyrittiin yhtenäistämään menettelyä ja levittämään hyviä käytäntöjä. Erityistä huomiota kiinnitettiin puhuttelun informatiivisuuteen ja selkeään tiedottamiseen.

Turvapaikkapuhuttelu on hakijan tärkein kohtaamistilanne, jossa hänelle voidaan kertoa oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja tilanteesta yleisesti. Selkeä tiedotus lisää myös hakijoiden luottamusta suomalaiseen järjestelmään.

Sekä Maahanmuuttovirasto että Pakolaisneuvonta pitivät yhteistyötä erittäin myönteisenä kehityksenä ja asiaa viedään jatkossakin eteenpäin yhteistuumiin.

Pelko pois ja vaikuttamaan!

Pakolaisuus jättää pysyvän arven, mutta sen ei tarvitse hallita koko loppuelämää. Sambeau Sam-Koskitanner osoittaa, että vaikeat kokemukset voi kääntää vahvuudeksi.

UUDEEN 2008 PAKOLAINASEIKSI valittu Sambeau Sam-Koskitanner on mukana monessa: hän työskentelee khmerin kielen tulkkina sekä kouluttajana, toimii luottamus- ja vapaaehtoistehtävissä ammattiyhdistyksessä ja monissa kansalaisjärjestöissä sekä ehtii osallistua myös politiikkaan.

– Haluan esimerkiksi hälventää maahanmuuttajien pelkoja ja osoittaa, että Suomessa on mahdollista olla yhteiskunnallisesti aktiivinen ilman pelkoa vainotuksi tulemisesta, Sam-Koskitanner sanoo.

Sambeau Sam-Koskitanner saapui Suomeen vuonna 1988 ollessaan 9-vuotias. Perhe, johon kuului Sambeaun lisäksi isä, äiti sekä neljä sisarusta, oli niiden onnekkaiden joukossa, jotka Suomi valitsi kiintiöpakolaisiksi Thaimaan ja Kambodžan rajalla toimineelta pakolaisleiriltä.

– Perheeni pakeni Pol Potin hirmuhallintoa. Jouduimme asumaan välillä viidakossa täysin alkeellisissa oloissa, kun edes pakolaisleirille ei mahtunut. Vanhempani menettivät tuona aikana 13 lapsestaan kahdeksan, Sam-Koskitanner kertoo.

Turvassa trauma purkautuu

– Pakolaisuus on synnyttänyt minussa eteenpäin pyrkivän elämänasenteen. Vastoin käymiset satuttavat minua yhä siinä missä muitakin ihmisiä, mutta taustalla on aina nöyryys, kiitollisuus ja toivo – ajatus, että olen sentään hengissä.

Työssään tulkkina Sam-Koskitanner kohtaa päivittäin pakolaisuuden aiheuttaman trauman. Hän on tyypillisesti mukana pakolaisina Kambodžasta saapuneiden viranomaiskohtaamisissa, lääkäri- ja psykiatrikäynneillä sekä toisinaan myös lastensuojelun kotikäynneillä.

– Usein pakolaiset ovat aluksi hyvin onnellisia päästyään rauhalliseen ja turvalliseen ympäristöön, mutta se antaa myös sisällä olevalle myrskylle mahdollisuuden purkautua. Monenlaisia vaikeuksia voi ilmetä.

Ymmärrystä tulee lisää

Sambeau Sam-Koskitanner pyrkii lisäämään maahanmuuttajien ja kantaväestön välistä ymmärrystä. Hän on SAK:n edustaja Länsi-Suomen etnisten suhteiden alueellisessa neuvottelukunnassa, jonka tehtävänä on mm. edistää etnistä yhdenvertaisuutta.

– Maahanmuuttajan on tärkeää oppia ymmärtämään maan kieltä ja kulttuuria. Monikulttuuristuva yhteiskunta on todellisuutta ja sitä pitää rakentaa yhdessä. Esimerkiksi lainsäädännössä ei aina osata ottaa maahanmuuttajien näkökulmaa huomioon, ja siihen pyrimme vaikuttamaan neuvottelukunnan työssä, Sam-Koskitanner sanoo.

Työn ja luottamustoimien vastapainoksi Sam-Koskitanner saa voimaa Suomen luonnosta.

– Suomen luonnossa on niin paljon pientä, se vaatii nöyrytymään ja katsomaan läheltä. Nautin myös saunan ja takan lämmöstä kylmän talven keskellä, se herättää minut eloon!



Hyvä palvelu on kaikkien asia!

Maahanmuuttoviraston laaja asiakaspalvelun kehittämishanke käynnistyi vuoden 2008 lopulla. Asiakaspalvelujohtaja *Hanna Koskinen* painottaa, että mukaan haluttiin alusta asti ottaa koko henkilöstö.

– **MEILLÄ JOKAISELLA TYÖNTEKIJÄLLÄ** on tekemistä hyvän palvelun kanssa. Jokainen on osa sitä palvelukokemusta, jonka asiakas saa, Hanna Koskinen sanoo painokkaasti. Hän on toiminut Maahanmuuttoviraston asiakaspalvelujohtajana syksystä 2007 asti.

Koskinen kertoo, että vuoden 2008 aikana viraston palvelua kehitettiin määrätietoisesti avoimempaan, läpinäkyvämpään ja ennakoivampaan suuntaan. Viraston yhteisessä asiakaspalvelun kehittämishankkeessa koko henkilöstö otettiin mukaan palvelun kehittämistyöhön, laatimaan yhteisiä palveluperiaatteita.

Sisäinen palvelu näkyy ulospäin

Ulkomaalaisviraston muuttuessa Maahanmuuttovirastoksi vuoden 2008 alussa uudistuksen ei haluttu jäävän vain kosmeettiseksi nimenvaihdokseksi. Jo tätä ennen erityinen asiakaspalvelutyöryhmä oli esittänyt henkilöstölle koulutusta palvelun parantamiseksi.

Vuonna 2008 käynnistetyssä asiakaspalvelun kehittämishankkeessa ajatus vietiin astetta pidemmälle: ryhdyttiin järjestämään yhteisiä tilaisuuksia, joissa henkilöstö pohtii palvelua eri näkökulmista ja osallistuu palveluperiaatteiden luomiseen. Ensimmäinen ulkopuolisen koulutajan vetämä tilaisuus järjestettiin joulukuussa 2008.

– Haastamme eri yksiköiden henkilöstöä puhumaan palvelusta keskenään; näin saamme koottua ajatuksia mahdollisimman monipuolisesti. Hyvän palvelun periaatteisiin sitoutuminen on huomattavasti helpompaa, kun on itse osallistunut niiden luomiseen.

Palvelu on ymmärretty hankkeessa laajasti. Hanna Koskisen mukaan hyvää palvelua haetaan niin sisäisille kuin ulkoisille asiakkaille, niin viranomaisille kuin yksittäisille hakijoillekin.

– Pääpaino on hakija-asiakkaissa, koska heidän vuokseenhan me olemme olemassa. Mutta hakija-asiakaskin on useimmiten pitkän palveluketjun viimeinen kontaktipinta, jota ennen on tapahtunut monta sisäistä palvelukokemusta. Sisäisen palvelun laatu vaikuttaa aina myös ulkoiseen laatuun.

– Asiakaspalvelua ei tehdä koskaan yksin eikä sitä voi irrottaa erilleen muun organisaation toiminnasta. Palvelua on niin monenlaista ja sen vaikutukset näkyvät kaikkialla.



Eun-Ji Ha kansallisbaletin esityksessä Pähkinän-särkijä ja Hiirikuningas (2007). Visuaalisessa ja elämyksellisessä klassikossa Han parina loisti venäläinen Stanislav Beljajevski.



Vauhdikkaasti eteenpäin

Hanna Koskinen sanoo itsekin yllättyneensä, kuinka nopeasti palveluajattelu on virastossa mennyt eteenpäin. Asiakaspalvelun kehittämishankkeesta haetaan ajattelun lisäksi myös konkreettista kättä pidempää. Tarkoituksena on luoda yhteinen palvelukäsikirja, joka olisi muun muassa asiakasviestinnän työkalu.

– Tavoitteena on, että meillä olisi läpi koko viraston palvelussamme samat periaatteet: tasalaatuinen neuvonta, hyvän palvelukokemuksen tuottaminen sekä palvelun informatiivisuus. Hankkeessa me yhdessä päätämme, kuinka näitä periaatteita arjen palvelutyössä toteutetaan.

Maahanmuuttovirasto ei ole yksin palvelemassa maahanmuuttaja-asiakkaita. Palvelua halutaankin kehittää myös yhdessä sidosryhmien kanssa. Esimerkiksi Helsingin kaupungin neuvontapisteeltä on saatu arvokasta palautetta.

– Maahanmuuttajat eivät kovin herkästi anna palautetta saamastaan palvelusta. Meiltä puuttuvat toistaiseksi välineet systemaattiseen asiakastytytyväisyyden seurantaan. Niitä ollaan toki suunnittelemassa: vuoden 2009 tavoitteissa on muun muassa puhelinpalvelun laatututkimus sekä asiakastytytyväisyyskyselyn toteutus.

Ennakoivaa palvelua

Koskinen kertoo, että kokemukset henkilöstön yhteisistä asiakaspalvelun kehittämistilaisuuksista ovat olleet myönteisiä. Saadun palautteen perusteella väki on innolla mukana.

– Henkilöstö on sisäistänyt palveluajattelun ytimen: hyvä palvelu auttaa asiakastakin toimimaan oikein. Hänelle ei jää ylimääräisiä kysymyksiä, eikä hänen tarvitse ottaa uudelleen yhteyttä saadakseen vastauksia. Se on viime kädessä myös asiakkaan etu, että henkilöstö pystyy keskittymään hakemusten ratkaisemiseen.

Proaktiivisuuteen pyritään erityisesti neuvonnassa ja tiedotuksessa. Kun sähköinen asiointi otetaan käyttöön, se antaa etupainotteiselle neuvonnalle uusia mahdollisuuksia.

– Olemme pohtineet, että miksei vaikkapa oleskeluluvasta voisi lähteä asiakkaalle automaattinen ilmoitus hieman ennen lupa-ajan päättymistä. Onhan veroilmoituskin nykyään jo valmiiksi täytetty.

Koskinen vakuuttaa, että hankkeella haetaan ihan oikeaa vaikuttavuutta.

– Syksyllä 2009 järjestämme henkilöstölle arviointitilaisuuden, jossa katsotaan, miten onnistuimme ja mihin suuntaan jatkamme. Tarkoituksena on tehdä palvelun kehittamisestä arkipäivää, pysyvä osa jokapäiväistä työtä.

Hyvinvoiva henkilöstö palvelee paremmin

MUUTOSTEN JA KASVAVIEN TYÖMÄÄRIEN keskellä Maahanmuuttoviraston henkilöstöstä on pyritty huolehtimaan monin tavoin. Yksi keinoista on ollut työnohjaus, jolla annetaan tukea muutokseen ja työssä kehittymiseen.

Työnohjaus on ohjaajan kanssa käytävää luottamuksellista keskustelua, joka tarjoaa mahdollisuuden jäsentää omaa työtä, purkaa mieltä askarruttavia asioita ja käydä läpi haasteellisia työtilanteita. Ohjaus kehittää työskentelyä, parantaa jaksamista ja motivaatiota. Aiheet nousevat pitkälti ohjattavan omasta työstä. Usein eritellään työtehtäviä, tarkastellaan työroolia ja vuorovaikutusta. Ohjaaja toimii peilinä ohjattavalle ja auttaa tätä löytämään itse omia ratkaisuja haasteisiin. Maahanmuuttovirastossa on toteutettu sekä yksilö- että ryhmäohjausta. Saadun myönteisen palautteen perusteella ohjausta jatketaan myös tulevaisuudessa.

Vuonna 2008 Maahanmuuttovirastoon perustettiin myös työsuojelutoimikunta, joka käsittelee työsuojelun

liittyviä asioita. Näitä ovat esimerkiksi työsuojelun toimintaohjelma, työterveyshuoltoon, tasa-arvoon ja riskeihin liittyvät asiat. Kahdeksan hengen toimikunta kokoontui vuoden aikana viisi kertaa. Normaaliin työolosuhteiden lisäksi Maahanmuuttoviraston keskeisimmiksi työsuojeluhaasteeksi nähtiin työn henkinen kuormittavuus, jonka helpottaminen on yksi toimikunnan tärkeimpiä tavoitteita.

Maahanmuuttoviraston eri työtehtäviin vaaditaan monipuolista osaamista. Vuonna 2008 virastossa jatkettiin osaamiskartoituksia, joita tehtiin vuoden aikana yli kolmellekymmenelle henkilölle. Kartoituksessa henkilön taidot käydään läpi osaamispyyrän avulla. Ympyrä pitää sisällään niin ammatillisen osaamisen (tehtävään liittyvät taidot) kuin perusosaamisenkin (mm. sosiaaliset taidot, viestintä, verkostoituminen). Lisäksi kartoitetaan viraston omaan toimialaan liittyvät taidot. Osaamiskartoituksia voidaan hyödyntää johtamisen välineinä muun muassa kehityskeskusteluissa.



Unelmien työpaikka löytyi Maahanmuuttovirastosta

Maahanmuuttovirastossa osastosihteerin sijaisena työskentelevä Sara Latifzei voi samastua moniin viraston asiakkaisiin, sillä hän on itse saapunut Suomeen turvapaikan saaneen isänsä vanavedessä. Nyt Suomi on hänelle toinen kotimaa, jonka rauhaa ja turvallisuutta hän arvostaa.

SARA LATIFZEI TULI Maahanmuuttovirastoon työelämävalmennuksen kautta viime marraskuussa. Kahden kuukauden valmennusjakson jälkeen työt ovat jatkuneet osastosihteerin sijaisena.

– Tämä on oikea unelmatyö minulle! Toimistotyöhön olen aina halunnut ja hallintotehtävät ovat mielenkiintoisia, kehuu Latifzei, jolta riittää kiitosta myös esimiehelle ja työkavereille.

Latifzei saapui Suomeen 14-vuotiaana perheen yhdistämisen kautta yhdessä äitinsä ja viiden sisaruksansa kanssa. Saran isä oli paennut perheen kotimaasta Afganistanista kaksi vuotta aikaisemmin, eikä perheellä ollut pitkään aikaan tietoa hänen olinpaikastaan.

– Asuimme Kabulissa, missä vanhempani olivat työskennelleet virkamiehinä ennen Taleban-liikkeen nousua valtaan. Työt loppuivat ja Taleban kielsi demokraattisen puolueen, jonka jäsen isäni oli. Elämä ei ollut enää ihmisarvoista, Latifzei muistelee yli kymmenen vuoden takaista aikaa, jolloin hän itse oli vasta lapsi.

Onni on käydä koulua

Koulunkäynti oli vaikeaa Kabulissa, koska Taleban kielsi tyttöjen koulutuksen. Silti Latifzei kertoo saaneensa opiskella koko ikänsä: vanhemmat ja isommat sisaruksetkin huolehtivat siitä, että myös perheen pienimmät oppivat lukemista, laskemista ja muita tärkeitä taitoja.

– Olin hyvin iloinen päästessäni Suomessa kouluun. Opiskeltuani ensin puoli vuotta suomen kieltä siirryin tavaliselle luokalle, jota kävin seitsemännestä yhdeksänteen.

Sara Latifzeille uuden kielen opettelu ei tuntunut vaikealta, sillä hän osasi jo ennestään viittä kieltä äidinkielenensä darin lisäksi. Halu oppia oli vahva, ja peruskoulun jälkeen Latifzei opiskeli merkonomiksi. Opinnot keskeytivät, kun vaikea kaksosraskaus vaati häntä jäämään vuodelepoon. Kaksi kuukautta kaksosten, tyttären ja pojan, syntymän jälkeen hän jatkoi opintoja.

– Mieheni on ollut valtavana tukena. Hän jäi lasten kanssa kotiin, jotta minä saatoin opiskella loppuun. Hän jatkoi omia opintojaan, kun lapset vuoden iässä menivät päivähoittoon.

Perusasiat ovat tärkeitä

Sara Latifzein aviomies on lapsuudenystävä, jonka perhe ja sukulaiset ovat yhä Afganistanissa. Tilanne maassa on vaikea, mutta Latifzei on toiveikas sen suhteen, että asiat kehittyisivät parempaan suuntaan: elämä muuttuisi rauhallisemmaksi ja lapsilla olisi mahdollisuus koulunkäyntiin.

Oman tärkeysjärjestyksen kärkeen nousevat perusasiat, jotka ovat Latifzein mukaan samat Suomessa ja Afganistanissa: perhe, terveys, rehellisyys ja työ. Kaksoiset täyttävät pian neljä vuotta.

– Mieheni ja minä haluamme kasvattaa lapsemme kunnioittamaan sekä suomalaista kulttuuria että islamin uskoa. He saavat oppia sekä darin että suomen kielen, Latifzei sanoo.



Christian Spuckin Kadonnut kuva ilottelee rokokoon hengessä ja pilke silmäkulmassa. Kuvassa vasemmalta Maki Kirjonen ja Wilfried Jacobs, Eun-Ji Ha ja Eemu Äikiö, Jani Talo Sari Jokela.





Migrationsverket 2008

– För bättre service

MIGRATIONSVERKET INLEDDE SIN VERKSAMHET

som ny myndighet i början av år 2008. I enlighet med regeringens linje var en ökning av förutsebarhet och öppenhet som en röd tråd i myndighetens vision och verksamhetsprinciper. För myndigheten fastslogs en strategi med slagordet "För bättre service".

I den utredning som gjordes av ambassadör **Ole Norrback** drog man upp riktlinjerna för migrationsförvaltningens framtid. I rapporten presenterades bland annat åtgärder för att klargöra myndighetens strategi och för att förbättra kundservicen. Det bestämdes redan i början av året att dessa två saker skulle vara viktiga tyngdpunkter och utvecklingen av dem fortgick under året. I rapporten presenterades också tanken att Migrationsverket borde bli en central aktör, någon som behärskar alla viktiga delområden inom invandring. Med rapporten som grund fattades beslutet att flytta mottagningscentralerna under Migrationsverket.

Växande invandring gör service till en utmaning

Under året ökade antalet ärenden inom nästan alla ärendegrupper. Asylsökande var den grupp som ökade mest under året. När antalet sökande ännu föregående år var 1 500, så nästan tredubblades antalet förra året. Sökande från Irak och Somalia var de grupper som ökade mest.

– För sökande från dessa länder finns det klara grunder för beviljande av internationellt skydd, därför får största delen av dem antingen asyl eller uppehållstillstånd, beroende på skyddsbehovet. Mängden helt grundlösa ansökningar har minskat, säger asylenshetens direktör **Esko Repo**. Han är speciellt orolig för antalet minderåriga asylsökande som anlänt ensamma till Finland. Under verksamhetsåret ökade denna grupp sjufaldigt.

I sinom tid kommer ökningen av antalet asylsökande också att öka mängden ansökningar för familjeåterförening. Redan år 2008 hade antalet personer som sökte familjeåterförening ökat med mer än en femtedel, till totalt cirka 7 400.

– Inom övriga typer av uppehållstillstånd kan man se att antalet ansökningar från studerande ökade med en femtedel och tillväxten av antalet ansökningar från arbetstagare planades ut, berättar chefen för resultatområde vid immigrationsenheten **Pauliina Helminen**.

Den femåriga tidsfrist under vilken det varit möjligt för tidigare finländska medborgare att ansöka om att återfå sitt förlorade medborgarskap tog slut i maj 2008. Fastän man informerat om tidsgränsen redan i god tid, så kom många anmälningar in i sista minuten.

– Under de sista fem månaderna lämnades närmare 10 000 medborgarskapsanmälningar in. Enbart registrering av anmälningarna drog ut tills långt in på hösten, erinrar sig **Kristiina Simonen**, chef för resultatområde vid medborgarskapsenheten.

Trots rusningen så lyckades man förkorta behandlingstiderna för nästan alla typer av ansökningar. Mest förbättrades behandlingstiden för medborgarskapsansökningar, där behandlingstiden förkortades med nästan en femtedel. Huvudorsaken till förbättringen var beslutet om en aktiv satsning för att få bort anhopningen av gamla ansökningar. Behandlingstiderna för asylansökningar förkortades också avsevärt. Migrationsverket har satsat på bra förhandsrådgivning och -information, vilket fått som följd att ansökningarna redan från början är bättre gjorda och omfattande vidareutredningar inte längre behövs.

Högklassiga informationstjänster

Europeiska migrationsnätverket (European Migration Network) EMN:s kontaktpunkt i Finland flyttades från Statistikcentralen till Migrationsverket.

– Nätverket producerar aktuell, enhetlig och jämförbar information gällande invandrings- och asylfrågor. Informationen baseras på redan existerande forskning. Nätverket betjänar informationssökande både på nationell och på EU-nivå, berättar **Kielo Brewis**, chef för resultatområde. I kontaktpunkten arbetar förutom Brewis även två experter, med vilkas stöd det nationella nätverket bestående av organisationer och myndighetsaktörer fungerar under verksamhetsåret.

Migrationsbiblioteket inledde sin verksamhet som underställt Migrationsverket. I biblioteket finns över 10 000 band som på olika sätt berör invandringsfrågor. Förutom att betjäna Migrationsverkets länderforskare och beslutsfattare, är biblioteket tillgängligt även för övriga som är intresserade av invandringsfrågor.

Med öppen blick mot framtiden

UMA, det elektroniska ärendehanteringssystemet för utlänningsärenden, var förra årets mest centrala

anskaffningsprojekt och dess färdigställande var på slutrakan i slutet av året. Då det är färdigt kommer UMA att vara ett genuint gränsöverskridande administrativt system som används av inte bara av Migrationsverkets tjänstemän, utan även av bland andra polisen, Gränsbevakningsväsendet och Finlands ambassader utomlands. Under året deltog alla dessa i arbetet med att definiera de egna behoven och omarbета praxis, samt i skolning.

– Genom att koncentrera behandlingen av invandringsfrågor till ett system så blir det lättare att styra processerna. Behandlingen av ärendena blir dessutom effektivare, enhetligare och av bättre kvalitet, säger dataförvaltningsdirektör **Vesa Hagström**, som också är projektets projektchef.

Samarbetet med många andra intressentgrupper förbättrades också. Ett av de viktigaste projekten var utvecklingen av processen för asylintervjuer tillsammans med Flyktingrådgivningen. Det är första gången som asylförfarande har utvecklats med en medborgarorganisation och en myndighets gemensamma krafter. I samband med utredningen hördes intervjuare, medhjälpare, tolkar, asylsökande och personal från mottagningscentraler. Resultatet blev rekommendationer för utveckling av asylintervjuerna. I rekommendationerna skrevs in vad som är god praxis i varje skede. Rekommendationerna togs genast i bruk.

Delegationen för Migrationsverket som grundades i början av året har representanter från många olika intressentgrupper, från organisationer till näringslivet. Delegationen drog upp riktlinjer för myndighetens utvecklingsprojekt och frågor som rörde konkret service, samt gjorde även bredare linjedragningar. På tapeten var bland annat ansökningsgarnas behandlingstider och informationen om dessa, tillgången till information i ansökningsärenden och myndighetens kundservice.

Experten som kan och betjänar

Under år 2008 utvecklades myndighetens service målmedvetet i riktning mot mer öppenhet, genomskinlighet och förutsebarhet. I och med det samarbetsavtal som slöts med Helsingfors stads Rådgivningspunkt för invandrare så inleddes rådgivning vid samservicepunkten i Östra centrum. Rådgivningspunktens arbetstare med invandrarbakgrund ger rådgivning på tio olika språk i ansökningsärenden och i andra ärenden som hör till Migrationsverkets verksamhetsområde.

Migrationsverkets utvecklingsprojekt för kundbetjäning inleddes med att med hjälp av hela personalen ta fram gemensamma principer för kundservicen. Det ordnades gemensamma tillställningar för personalen där de kunde fundera över service från olika synvinklar och delta i skapandet av serviceprinciperna. Genom projektet strävar man efter att förbättra servicen för såväl externa som interna kunder.

– Målet är att vi inom hela myndigheten skulle följa samma principer i vår service: homogen service, skapande av en bra serviceerfarenhet samt informativ service. I projektet bestämmer vi själva hur dessa principer ska förverkligas i det dagliga servicearbetet, säger direktören för kundtjänsten **Hanna Koskinen**.

På många sätt tog man hand om personalens ork och kunskande. Till exempel har man genom arbetshandledning gett stöd under förändringen och för utveckling i arbetet. Inom myndigheten fortsatte också kunskapskartläggningen som med hjälp av kunskapscirkeln gjordes på över 30 anställda. År 2008 grundades också en arbetarskyddskommitté på Migrationsverket. Arbetarskyddskommittén behandlar ärenden som berör arbetarskyddet, så som verksamhetsprogram för arbetarskydd, företagshälsovård, jämställdhet och ärenden som gäller risk.

Finnish Immigration Service 2008

– Better service for all

The Finnish Immigration Service was launched as a new governmental authority in the beginning of 2008. The objective of promoting predictability and transparency, set out in the Finnish government's programme, was adapted to serve as the fundamental guideline for both the vision of the authority and its policies. The authority's strategy, including the motto "Better service for all", was also defined.

Ambassador **Ole Norrback** prepared a project report that outlined general guidelines for the administration of immigration services in the future. The report proposed measures to further define the authority's strategy and to improve customer services. These issues had been determined early in the year as being important focal areas and further progress in their development was made during 2008. The report went on to suggest that the Finnish Immigration Service should assume a central role in the sector, functioning as an administrative body for all the most significant aspects of immigration. Indeed, it was the report which formed the basis for the decision to transfer the supervision of reception centre operations to the Finnish Immigration Service.

Increases in immigration present a challenge to services

The number of cases handled increased in nearly every category during the year. The steepest increase was seen in the number of asylum seekers; in 2008, this was almost triple the approximately 1,500 applications submitted the previous year. The most significant increase was among applicants from Iraq and Somalia.

"International protection for applicants from these countries is clearly justified, which means that the great majority of them are granted either an asylum or a residence permit on the grounds of the need for protection. The number of manifestly unfounded applications has decreased," states the Director of the Asylum Unit, **Esko Repo**. He feels particular alarm over the number of unaccompanied minors seeking asylum, which underwent a significant rise of up to seven times the level of 2007.

The increased number of asylum seekers will eventually result in an augmented number of applications submitted on the basis of family ties. In 2008 alone, the number of applications made on this basis increased by a fifth in comparison to the previous year, totalling approximately 7,400 in all.

"As for the other residence permit categories, the number of applications submitted for student permits increased by one fifth, while the growth in the number of applications submitted for employment-based residence permits remained unchanged," explains the Head of Section for Residence Permit Issues, **Pauliina Helminen**.

The five-year period offering former Finnish citizens the possibility of acquiring citizenship by declaration expired in May of 2008. Despite the clear advance announcement of the expiration date, a number of declarations cumulated at the last minute.

"During the final five months of the period, almost 10,000 declarations of citizenship were initiated. The mere registration of all these declarations was not completed until late autumn," recalls **Kristiina Simonen**, Head of Section for the Citizenship Unit.

Despite the ensuing backlog, processing times were successfully reduced in nearly all application categories. The most significant improvement was in that of the citizenship application processing time, which was reduced by nearly 20%. The main factor in this improvement was the conclusion of work on clearing the backlog created by previous outstanding applications. The processing time for asylum applications was also substantially decreased. The Finnish Immigration Service has made a significant effort in investing in the provision of appropriate guidance and information before applications are submitted. This has led to an improvement in the quality of initial applications, thus reducing the need for extensive additional investigation.

Providing high quality information services

The national European Migration Network contact point, the EMN, was transferred from Statistics Finland to the Finnish Immigration Service.

"The network produces up-to-date, consistent and comparable information on immigration and asylum matters, based on existing research data. It offers services that cater to information needs at both the national and the EU level," explains the Head of Section for the EMN, **Kielo Brewis**. She works together with two experts at the contact point, which is supported by a national network. This network of cooperative partners, established in 2008, consists of both organisations and authorities.

The Migration Library came into being as an institution operating under the control of the Finnish

Immigration Service. The library consists of more than 10,000 immigration-related items, and it provides services not only for the country information service researchers and the officials engaged in application processing, but for everyone interested in immigration matters.

Towards the future – with open eyes

Preparation for one of the most significant development projects, the electronic system for immigration services (UMA), reached its final phases in 2008. When completed, the UMA will be a genuine intra-authority system, used in liaison between the Finnish Immigration Service, the police, the Finnish Border Guard and Finnish missions abroad. All of these actors have been involved in determining their own requirements for the systems and modifying its practical dimensions and have undergone the relevant training.

“Centralised proceedings in immigrations matters means that the procedures become better adapted to the steering and processing of matters; they also become more efficient, more consistent and of higher quality,” is how the Director of Information Management, **Vesa Hagström**, who is also the UMA Project Manager, describes the project objectives.

Enhanced cooperation has also continued with many other partners. One of the most significant projects undertaken was the work on further development of asylum interviews, carried out in cooperation with the Refugee Advice Centre. This was the first time that asylum proceedings have been reviewed and overhauled in cooperation with a NGO and the authorities. Interviewers, assistants, interpreters, asylum seekers and reception centre staff were interviewed in the process of drawing up recommendations for the development of the asylum interview. The recommendations documented phase-by-phase best practices for the interview, and these were instantly introduced.

The Advisory Board of the Finnish Immigration Service, established at the beginning of 2008, gathers together several interest groups, ranging from organisations to representatives of the commercial and industrial sectors. The Advisory Board has proved to be an influential source of guidelines for the Finnish Immigration Service’s development projects and of practical questions concerning the services, as well as of more fundamental policies. The topics addressed by the Board include application processing times and

the provision of information in this regard, information retrieval in matters relating to applications, and the authority’s customer services.

Experts know how and can do

In 2008, the services of the Immigration Service underwent intensive development toward greater openness, transparency and predictability. A cooperation agreement was concluded with the City of Helsinki Immigrants’ Information Point to launch the provision of advisory services from a joint service point in Itäkeskus. At the Information Point, guidance is provided in ten languages by staff who themselves have immigrant backgrounds. The areas in which they assist include application-related matters and other issues handled by the Finnish Immigration Service.

For the Finnish Immigration Service’s customer services development project, preparatory work, involving the entire personnel, was initiated for the development of common customer service policies. This included the launching of opportunities for the personnel to consider the services from different perspectives and to become involved in the process of creating the policies. The objective of the process is to improve the services offered from the standpoint of both external and internal customers.

“The objective is to attain identical policies throughout the entire authority, consistent quality, and producing good service experiences and informative services. This project allows us to determine together how these principles should be applied in everyday customer service situations,” explains the Director of Customer Services, **Hanna Koskinen**.

The well-being and professional competence of the personnel was dealt with in a number of ways, one of which takes the form of work supervision providing assistance in adjusting to change and in professional improvement. Skills mapping, with the help of a skills circle, continued to be carried out at the Finnish Immigration Service, with more than thirty staff members participating. An Occupational Safety Committee was also established at the Finnish Immigration Service in 2008. The tasks of the committee include responsibilities connected to occupational safety, such as an occupational safety programme, occupational health services, equality issues and risk related matters.

Organisaatio 1.4.2009

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 250.



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.

Virasto

- 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 käännättämisestä 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.



Eun-Ji Ha on korealainen balettitanssija, joka on saanut tanssijan koulutuksensa Korean National University of Artsissa vuosina 2001–2006. Suomen Kansallisbalettiin hänet kiinnitettiin vuonna 2007 ja sen jälkeen hän on tanssinut pää- ja solistitehtävissä

esityksissä *A Million Kisses to my Skin*, *Petite Mort*, *Prinsessa Ruusunen*, *Pähkinänsärkijä* ja *Hiirikuningas*, *Two Fast*, *Voluntaries* ja *Etudes*. Ennen Suomea Ha on työskennellyt muun muassa Yhdysvalloissa Universal Ballet Companyn ja Nevada Ballet Theatren tanssijana. Hieman ennen siirtymistään Suomeen hän voitti New Yorkin kansainvälisen balettikilpailun ja on lisäksi valittu parhaaksi muun muassa Dong-An tanssikilpailussa ja Luxemburgin kansainvälisen balettikilpailun nuorten sarjassa vuonna 2003. Ha asuu ja työskentelee vakituisesti Suomessa ja vierailee perheensä luona Etelä-Koreassa säännöllisesti.

Kuvat: Mikko Käkelä (s. 5), Olli-Pekka Härmä (s. 19) ja Maahanmuuttovirasto (s. 23), Mirka Kleemola / Suomen Kansallisbaletti (s. 13 ja 31)
Teoskuvat: Sakari Viika / Suomen Kansallisbaletti
Ulkoasu ja taitto: Viisikko-Communica VCA Oy
Painatus: Yliopistopaino 2009



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