



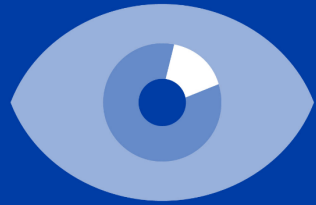
Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

Maahanmuuttoviraston organisaatiostrategia

2023–2027



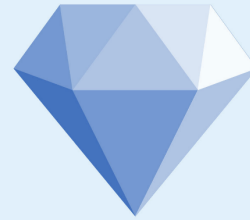
Migri – asiakkaita ja yhteiskuntaa varten



Visio

2023-2027

Maahanmuuttovirasto tarjoaa asiakaslähtöiset ja ihmiskeskeiset palvelut, jotka edistävät suomalaisen yhteiskunnan toimivuutta ja kilpailukykyä. Lupapalvelut ovat Euroopan sujuvimmat. Vastaanotto toiminta on suunnitelmallista ja tehokasta. Migri kehittää maahanmuuton asiakaspolkuja tavoitteellisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä muiden toimijoiden kanssa.



Arvot

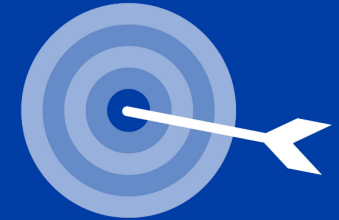
Luotettava

&

Avoin

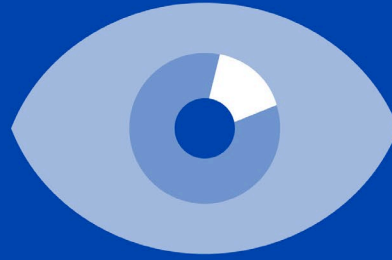
&

Rohkea



Tavoitteet

- 1 Toimintamme on laadukasta, sujuvaa ja ennakoitavaa
- 2 Asiakaskokemus on erinomainen
- 3 Kehitämme ja uudistamme toimintaamme jatkuvasti
- 4 Toimimme verkostoissa aktiivisesti ja ratkaisuhakuisesti
- 5 Olemme hyvinvoiva työyhteisö ja houkutteleva työpaikka



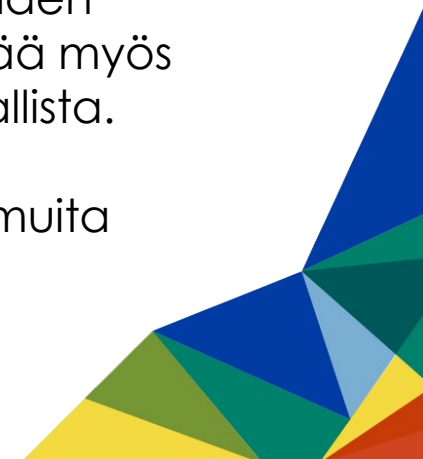
Visio

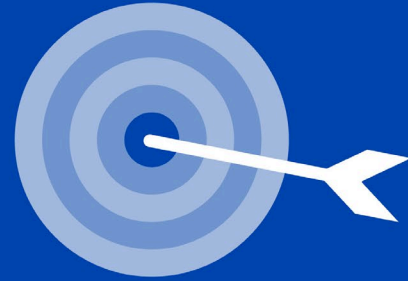
2023-2027

Maahanmuuttovirasto tarjoaa asiakaslähtöiset ja ihmiskeskeiset palvelut, jotka edistävät suomalaisen yhteiskunnan toimivuutta ja kilpailukykyä. Lupapalvelut ovat Euroopan sujuvimmat. Vastaanotto toiminta on suunnitelmallista ja tehokasta. Migri kehittää maahanmuuton asiakaspolkuja tavoitteellisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

Visio 2023–2027

- Maahanmuuttovirasto tarjoaa asiakaslähtöiset ja ihmiskeskeiset palvelut, jotka edistävät suomalaisen yhteiskunnan toimivuutta ja kilpailukykyä. Lupapalvelut ovat Euroopan sujuvimmat. Vastaanotto toiminta on suunnitelmallista ja tehokasta. Migri kehittää maahanmuuton asiakaspolkua tavoitteellisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä muiden toimijoiden kanssa.
- Visio 2023-2027 kytkee viraston koko toiminnan yhteiskunnan toimivuuden edistämiseen ja kilpailukykyyn vahvistamiseen. Toimiva ja kilpailukykyinen yhteiskunta on myös turvallinen. Sujuva maahantulo tarkoittaa toiminnan nopeutta ja ennakoitavuutta sekä digitaalisten ratkaisujen hyödyntämistä. Palveluiden on oltava asiakaslähtöisiä ja ihmiskeskeisiä. Tämä edellyttää asiakkaiden erilaisten tarpeiden ja elämäntilanteiden ymmärtämistä. Muuttajien määrän kasvaessa toiminnassa onnistuminen edellyttää myös tehokkuutta ja riskienhallintaa. Varautumisen ja valmiuden on oltava suunnitelmallista. Asiakaspolkujen merkittävä parantaminen puolestaan edellyttää verkostomaista toimintaa ja kehittämistä. Virasto näyttää suuntaa arvioiden, avustusten ja tukien muita lupaprosesseihin ja maahanmuuton asiakaspolkuihin liittyviä toimijoita.





Tavoitteet

- ① Toimintamme on laadukasta, sujuvaa ja ennakoitavaa
- ② Asiakaskokemus on erinomainen
- ③ Kehitämme ja uudistamme toimintaamme jatkuvasti
- ④ Toimimme verkostoissa aktiivisesti ja ratkaisuhakuisesti
- ⑤ Olemme hyvinvoiva työyhteisö ja houkutteleva työpaikka

Keskeiset tavoitteet:

1. Toimintamme on laadukasta, sujuvaa ja ennakoitavaa

Palvelumme ovat laadukkaita ja helppokäyttöisiä. Prosessimme ovat sujuvia ja tehokkaita. Hyödynnämme digitaalisia ratkaisuja. Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että toimintamme on asiakkaiden ja kumppaneiden näkökulmista ennakoitavissa olevaa. Varaudumme, ennakoimme ja kykenemme joustavasti skaalaamaan toimintaamme. Toimimme vastuullisesti.



Keskeiset tavoitteet:

2. Asiakaskokemus on erinomainen

Kehitämme toimintaamme, palveluitamme ja prosessejamme asiakas- ja käyttäjälähtöisesti asiakaskokemusten perusteella. Luomme asiakkaiden palvelutarpeita ja asiointia parhaiten tukevia ratkaisuja. Ymmärrämme asiakkaiden erilaisia tarpeita ja elämäntilanteita. Toimimme perus- ja ihmisoikeusmyönteisesti. Erinomaisessa asiakaskokemuksessa toteutuvat sekä hyvä palvelu että hyvän hallinnon periaatteet.



Keskeiset tavoitteet:

3. Kehitämme ja uudistamme toimintaamme jatkuvasti

Kehitämme toimintaamme jatkuvasti ja ketterästi. Teemme nopeita kokeiluja, projektoimme, osallistamme käyttäjiä ja opimme kokeiluista. Hyödynnämme vahvasti digitalisaation ja automatisaation tarjoamia mahdollisuuksia. Otamme asiakkaat ja kumppanit mukaan kehittämiseen. Korjaamme virheet nopeasti. Edistämme avointa ja ratkaisukeskeistä toimintakulttuuria.



Keskeiset tavoitteet:

4. Toimimme verkostoissa aktiivisesti ja ratkaisuhakuisesti

Kehitämme maahantulon asiakaspolkuja ja -prosesseja verkostomaisesti. Näytämme suuntaa, edistämme eri toimijoiden yhteistyötä, arvioimme kehittämistarpeita sekä tuemme muita toimijoita luomaan tarvittavia ratkaisuja. Osallistumme aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun maahanmuutosta esittämällä kehittämistarpeita ja kehittämisehdotuksia.



Keskeiset tavoitteet:

5. Olemme hyvinvoiva työyhteisö ja houkutteleva työpaikka

Tarjoamme mielekkäitä tehtäviä ja urapolkuja. Kehitämme aktiivisesti osaamistamme ja johtamistamme ja ennakoimme tulevaisuuden osaamistarpeita. Arvostamme toisiamme, ja hyödynnämme monipuolisesti erilaisia osaamisia. Vaalimme henkilöstön työhyvinvointia.





Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service



Arvot

Luotettava

&

Avoin

&

Rohkea

Arvojen konkretisointi: **Luotettava**

Mitä tarkoittaa asiakkaan kannalta?	Mitä tarkoittaa sidosryhmien ja kumppaneiden kannalta?	Mitä tarkoittaa sisäisesti?
<p>Toimintamme on luotettavaa, asiantuntevaa ja ennakoitavissa olevaa.</p> <p>Toimimme hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti.</p> <p>Toimimme riskiperusteisesti ja puutumme väärinkäytöksiin. Hyödynnämme ja kehitämme riskiperusteista päätöksentekoa.</p>	<p>Olemme hyvä ja luotettava yhteistyökumppani. Tuemme ja autamme sidosryhmiämme ja kumppaneitamme.</p> <p>Tuotamme laadukkaita asiantuntija- ja tietopalveluja.</p> <p>Toimimme ulkoisessa yhteistyössä niin kuin lupaamme.</p>	<p>Toimimme sisäisessä yhteistyössä ja sisäisissä asiakkuuksissa luotettavasti ja toisiamme tukien.</p> <p>Ennakoimme toimintaympäristön kehitystä ja varaudumme erilaisiin kehityskulkuihin ja oman toimintamme joustavaan skaalaamiseen.</p> <p>Toimimme sisäisessä yhteistyössä niin kuin lupaamme.</p>

Arvojen konkretisointi: **Avoim**

Mitä tarkoittaa asiakkaan kannalta?

Viestimme oikea-aikaisesti ja selkeästi.

Kuuntelemme asiakasta. Toimimme niin, että asiakas ymmärtää toimintamme, palvelumme ja päätöksentekomme.

Luotamme asiakkaaseen.

Mitä tarkoittaa sidosryhmien ja kumppaneiden kannalta?

Jaamme tietoa sidosryhmien ja kumppaneiden käyttöön.

Viestimme avoimesti ja osallistumme asiantuntijana maahanmuuttoa koskevaan keskusteluun.

Mitä tarkoittaa sisäisesti?

Sisäinen vuorovaikutuksemme on avointa ja toisiamme arvostavaa.

Jaamme tietoa ja viestimme sisäisesti avoimesti, selkeästi ja oikea-aikaisesti.

Luotamme toisiimme ja tuemme toisiamme.

Arvojen konkretisointi: **Rohkea**

Mitä tarkoittaa asiakkaan kannalta?

Uudistamme palvelujamme rohkeasti asiakaskokemuksen perusteella.

Mitä tarkoittaa sidosryhmien ja kumppaneiden kannalta?

Tarkastelemme ja kommentoimme rohkeasti koko maahantulon toimivuutta ja sen kehittämistä.

Tuomme avoimesti esiin näkemyksiämme.

Hyödynnämme ulkopuolisia arviointeja ja saamaamme palautetta toiminnan kehittämisessä.

Mitä tarkoittaa sisäisesti?

Kokeilemme rohkeasti uusia toimintatapoja.

Uskallamme haastaa totuttuja ajattelu- ja toimintatapoja.

Strategian toimeenpano

- Strategiassa määritellään viraston visio, keskeiset tavoitteet ja arvot, jotka ohjaavat koko viraston toimintaa ja johtamista.
- Strategiassa ei määritellä erillisiä toimenpiteitä, vaan jatkossa käynnissä olevat ja suunnitellut toimenpiteet kytetään strategian toimeenpanoon.
- Viraston suunnitelmien, ohjelmien ja toimenpiteiden tulee olla sellaisia, että niiden avulla edetään kohti vision ja sitä konkretisoivien tavoitteiden mukaista tavoitetilaa. Kaiken toiminnan tulee olla viraston arvojen mukaista.
- Olemassa olevia ja kehitteillä olevia mittareita hyödynnetään strategian seurannassa.
- Strategian toimeenpanoa ja seurantaan tehdään organisaation kaikilla tasoilla.
- Strategian toteutusta seurataan säännöllisesti viraston johtoryhmässä.
- Strategian jalkautus ja seurannan tarkempi toteutus (ml. seurannan mittarit) määritellään erikseen.

