Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

Lausunto

16.10.2025

MIG-2532575
00.03.00
MIGDno-2025-3118

Eduskunta
Hallintovaliokunta

# Maahanmuuttoviraston lausunto asiassa HE 122/2025 vp

Maahanmuuttovirasto kiittää mahdollisuudesta lausua hallituksen esityksestä, jolla ehdotetaan uutta valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevaa sääntelyä.

Maahanmuuttovirasto on myös antanut lausuntonsa myös esityksen virallisella lausuntokierroksella 20.5.2025.

Maahanmuuttovirasto lähtökohtaisesti kannattaa yhteisiä palvelupisteitä kustannussäästöjen saamiseksi sekä asiakaskokemuksen parantamisesti.

Maahanmuuttovirasto toistaa aiemmassa lausunnossaan esiin tuomansa huolen osallistumisestaan yhteisiin palvelupisteisiin huomioiden turvallisuuteen ja viraston toiminnassa käytettyjen teknologisten ratkaisujen toimivuuden sekä esityksen taloudelliset kokonaisvaikutukset viraston toiminnassa.

Yhteisillä palvelupisteillä haettujen kustannussäästöjen toteutuminen ei viraston näkökulmasta ole taattua, kun ottaa huomioon viraston asiakkaiden sijoittumisen maassa sekä viraston nykyisten palvelupisteiden sijainnit sekä niillä tarjotun palvelun sisällön.

Maahanmuuttoviraston näkökulmasta yhteisten palvelujen tuottaminen on järkevää, mikäli se tehostaa kokonaisprosessia ja vähentää kustannuksia. Esimerkiksi asiakkaan luotettava tunnistaminen ja tarvittavien biometristen tunnisteiden ottaminen on kannatettavaa hoitaa keskitetysti tulevaisuudessa, mutta vaatii liittymäpintojen luomista eri järjestelmien välille, kuten ulkomaalaisasioiden sähköiseen asiankäsittelyjärjestelmään UMAan. Rinnakkainen palvelu, jossa tarvitaan aina sekä Maahanmuuttoviraston virkailijan että yhteisen palveluneuvojan toimia, ei nykyisten tietojen valossa voida arvioida tuovan haettuja kustannushyötyjä.

Maahanmuuttoviraston asiakkaista suurin osa asioi palvelupisteissä, eikä viraston asiakkaiden asioinnissa ole mahdollisuutta samantapaiseen käyntiasioinnin vähentämiseen kuin monissa muissa viranomaisissa. Maahanmuuttovirasto voi tarjota etänä vain yleisneuvontaa. Yleisneuvonta toteutetaan nykytilassa pääosin puhelin- ja sähköpostiasioinnin kanavissa, joka on resurssitehokkain tapa. Yleisneuvonnan osuus palvelupisteasioinnista on pieni, eikä siinä ole saavutettavissa erityisiä säästöjä. Palvelupisteellä asiointia virkailijan kanssa vaaditaan kuitenkin usein, esimerkiksi asiakkaan tunnistamiseksi.

Maahanmuuttoviraston palvelupisteen käyntiasiakasmäärät ovat suuria, erityisesti pääkaupunkiseudulla. Viraston asiakkaiden asiointitarve on jatkuvaa ja asioinnissa tarvitaan vain Maahanmuuttoviraston käytössä olevaa

www.migri.fi

PL 10
00086 Maahanmuuttovirasto
puh. 0295 430 431
faksi 0295 411 720

PB 10
00086 Migrationsverket
tfn 0295 430 431
fax 0295 411 720

PO Box 10
FI-00086 Maahanmuuttovirasto
tel. +358 295 430 431
fax +358 295 411 720

laitteistoa, joten virasto ei näe hyötyvänsä palvelutiskien yhteiskäyttöisyydestä. Käytännössä Maahanmuuttoviraston osallistumisvelvollisuus yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin voisi toteutua siten, että yhteisissä pisteissä annettaisiin yleisneuvontaa ja toiminnalle olennaiset tunnistamiskäynnit toteutettaisiin jatkossakin viraston omissa palvelupisteissä.

Yhteisen asiakaspalvelun osalta on huomioitava, että yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1 kohdan mukainen tehtävä asiakkaan henkilöllisyyden toteamiseksi ja varmentamiseksi ei sovellu Maahanmuuttoviraston palvelupisteasioinnissa tapahtuvaan tunnistamiseen. Luotettava ulkomaalaisen tunnistaminen on sekä ulkomaalaislain että tulevan EU-lainsäädännön valossa viranomaistehtävä, jota ei voi siirtää ulkopuolisen palveluntarjoajan toteutettavaksi.

Maahanmuuttovirasto toteaa, että kokonaisuutena tarkastellen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä järjestettävä, mahdollisesti ulkoiselle palveluntuottajalle ulkoistettava yhteinen asiakaspalvelu ei siten merkittävästi vähennä Maahanmuuttoviraston hoidettavaksi jäävän palvelupisteasioinnin tuottamista.

Maahanmuuttovirasto korostaa, että kustannustehokkuuden ja ennakoitavuuden varmistamiseksi toimipisteverkoston kehittämisen on oltava ennustettavaa sekä pitkäjänteistä. Maahanmuuttovirastossa on valmistumassa toimitilaohjelma, joka määrittää viraston toimipisteet vuoteen 2035 saakka. Osana ohjelman toimeenpanovaihetta kartoitetaan eri paikkakunnille parhaiten sopiva tapa toteuttaa käyntiasiointia. Maahanmuuttoviraston palveluverkosto kattaa tällä hetkellä 9 paikkakuntaa ja vallitsevasta taloustilanteesta johtuen säästötoimena on syksyn 2025 aikana julkaistu viraston toimitilavisio, jossa tullaan tarkastelemaan vielä neljän palvelupisteen mahdollista lakkauttamista.

80 % eli valtaosa Maahanmuuttoviraston asiakkaista asuu ja asioi pääkaupunkiseudun, Turun ja Tampereen alueilla. Toimipisteverkoston laajentaminen muualle ei ole kustannusten näkökulmasta järkevää, ja saattaisi johtaa palvelun heikentymiseen siellä, missä suurin osa asiakkaista asuu ja asioi. Maahanmuuttovirasto pyrkii varmistamaan palveluidensa maantieteellisen kattavuuden uudenlaisilla toimintatavoilla pysyvien palvelupisteiden rinnalla, kuten pop up -tapahtumilla.

Maahanmuuttovirasto katsoo, että virastoille itselleen on tärkeä säilyttää riittävät mahdollisuudet päättää oman toimintansa kannalta tarkoituksenmukaisista sijainneista ja palveluntarjoamistavoista. Maahanmuuttovirasto katsoo ennakoitavuuden kannalta ongelmalliseksi sen, että ohjausryhmä päättäisi viraston puolesta sen osallistumisesta yhteiseen asiakaspalveluun toimipaikka kerrallaan.

Valtion virastoilla on valtion talouden tuottavuusohjelman osana merkittävä paine vähentää toimitiloihin liittyviä kustannuksia. Esimerkiksi Maahanmuuttoviraston osalta toimipisteverkoston laajentaminen toisi lisäkustannuksia tilanteessa, jossa kustannuksia pitää pikemminkin vähentää. Tämä olisi myös vastoin esityksen tavoitetta. Sen sijaan varauksin kannatettavaa on palvelun tarjoaminen yhteistyössä ja yhteisissä tiloissa niillä paikkakunnilla, jossa virastolla on tehokkaan palvelutuotannon toteuttamiseksi

tarvittava asiakaspotentiaali. Selvä haaste on kuitenkin se, että yhteisistä palvelupisteistä muodostuu osallistuville viranomaisille kalliimpi vaihtoehto nykyisiin tiloihin verrattuna. Mikäli käyntiasiointiin liittyvät kustannukset kasvavat nykyisestä, voi virasto joutua nykyisessä taloustilanteessa hakemaan tarvittavat säästöt muista toimintakustannuksista.

Maahanmuuttovirasto korostaa, että yhteispalvelupisteiden järjestelyissä on edelleen ratkaisemattomia turvallisuuteen ja teknologisiin ratkaisuihin liittyviä haasteita. Yhteispalvelulaitteet ja muut yhteiskäyttötilat muiden kuin turvallisuusverkkoa (TUVE) käyttävien viranomaisten kanssa asettavat haasteita viraston toimintaan tällaisissa pisteissä, sillä Maahanmuuttovirastossa ja sen palvelupisteillä käsitellään suuria määriä salassa pidettäviä ja turvaluokiteltuja tietoja sekä erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja. Yhteisissä laiteratkaisuissa ja teknisen arkkitehtuurin ratkaisuissa on huomioitava TUVE-verkon vaatimukset.

Maahanmuuttovirasto kiinnittää huomiota esityksellä tavoiteltuun kustannustehokkuuden arvioon. Kuten SM/Poliisiosasto sekä Poliisihallitus ovat lausuntokierroksella huomioineet, tulisi sitä selkeyttää arvioidaanko osallistumisvelvollisuudesta poikkeamisen perusteena esitettyä kokonaistaloudellista edullisuutta yksittäisen viranomaisen näkökulmasta vai valtion kokonaisedun näkökulmasta. Poliisi on esittänyt edellyttävänsä, että viranomaisen lisääntyvät kustannukset kompensoidaan, mikäli kokonaistaloudellista edullisuutta arvioidaan valtion tasolla. Maahanmuuttovirasto edellyttää vastaavaa kompensaatiota.

Johtaja Johanna Waal

Johtava asiantuntija Martta Virkkala

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Maahanmuuttovirasto 16.10.2025 klo 09:37. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Jakelu Eduskunnan hallintovaliokunta