



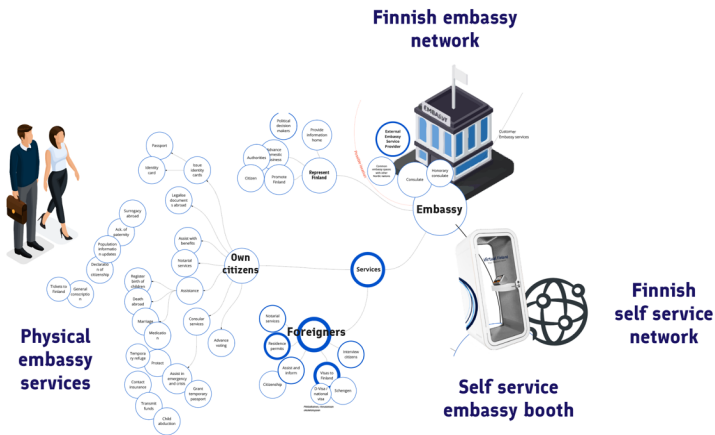
Virtual Finland  
Virtual Embassy Booth  
Yhteistyössä Migrin kanssa

**Sparrausryhmien tapahtuma  
21.11.2022**

Esiselvityksen ja konseptin toteutus:  
Pirkka Frosti, Henna Suomi / IOXIO  
Saku Vainikainen / RIGR  
Hannes Hahkio, Joonatan Henriksson / Haidion



# Edustustojen toiminta on maantieteellisesti hajautunutta ja henkilöstöintensiivistä 1/2



Edustustojen toiminnot arvoverkona.

Dokumentaatio asiakaskeskeisen edustustoasiointiin suhteesta luotavaan itsepalveluverkoston toimintoihin.

- Edustustot palvelevat pääsääntöisesti ulkomaalaisia viisumi- ja oleskelulupa-asioinnissa.
- Suomen kansalaisille tarjotaan tukea mm. konsulaatti- ja notaaripalveluiden muodossa.
- Edustustoverkosto kattaa lukuisia maita mutta jättää myös useita valtioita kokonaan ilman toimivaa edustustoa.
- Eri maissa kuten UK:ssa Suomella on edustuston lisäksi useampi ulkoisen palveluntarjoajan (VFS Global) palvelupiste. Usein maassa on vain yksi edustusto ja yksi edustusto voi palvella myös useampaa valtiota alueella (kuten New Delhi, joka palvelee Bangladeshia ja Sri Lankaa).
- Ulkoinen palveluntarjoaja vastaa enenevässä määrin viisumi- ja oleskelulupien vastaanotosta.
- Ulkomaalaislaki sallii ulkoisten palveluntarjoajien vastaanottaa esim. viisumihakemuksia ja oleskelulupia, mutta ulkoisen palveluntarjoajan tunnistama henkilö saa henkilötunnuksen vasta Suomessa siksi UM:n edustustovirkailijat matkustavat VFS:n toimipisteisiin tekemään tunnistusta. Lakia ollaan muuttamassa niin, että myös ulkoisen palveluntarjoajan tunnistama hakija voi saada henkilötunnuksen saman tien.

# Tunnistetut kehityskohteet edustustojen toiminnassa

- 1. Kapasiteetti:** Aikojen saatavuus ja jonot useissa edustustoissa etenkin kausihuippuina
  - Esim. lomakausien kuormittavuus sekä geopoliittiset tilanteet, joissa työvoimaa ja pakolaisia liikkuu poikkeavissa määrin
  - **Tarvitaan kykyä tasoittaa hakemushuippuja, kasvattaa asiointiaikojen määriä ja mahdollistaa suurempien volyymien käsittely**
- 2. Peittävyys ja saatavuus:** Edustustoverkoston kattavuus ja pitkät etäisyydet Suomen edustustoon useissa maissa kuten Intia
  - **Edustustopalveluiden peittävyttä tulee parantaa tarjoamalla useamassa kaupungissa mahdollisuus asioida**
- 3. Laadun parantaminen:** Erityisesti yksityisten palveluntarjoajien tuottamien palveluiden laatu vaihtelee ja niiden luotettavuuden hallinta kuormittaa UM:ää
  - **Koneavusteinen dokumenttien ja henkilön tunnistetietojen vertailu auttaa nostamaan esiin poikkeavuuksia**
- 4. Henkilöstön kuormitus:** Rutiinitöiden kuormittavuus edustustojen henkilöstöllä
  - **Tunnistaminen, ajanvaraus, maksaminen ja muut vastaavat toiminnot voidaan helpommin automatisoida ja siirtää asiantuntijatyötä vaativampaan palvelutarjontaan**

# Tarve kehittää lähetystöverkostoa pitkällä tähtäimellä 1/2

1. Maahanmuuton hallitusohjelmasta lähtevät kilpailukyky- ja kasvutavoitteet viisumi- ja oleskelulupa prosessien nopeuttamiseksi

- Erityisosaajien, opiskelijoiden, työvoiman sekä yritysten kasvutavoitteet

2. Kansainvälisen tason viisumi- ja rajat ylittävän viranomaistoiminnan tavoitteet edistää valtioiden välistä yhteistyötä ja KV-sopimusten mukaisia kehitystoimia

- Verotus ja harmaan talouden torjunta, humanitääriset toimet, tulli- ja rajaviranomaisten välinen toiminta, rikollisuuden ja terrorismin torjunta

3. Suomen viranomaistoiminnan automatisointi ja tehostaminen lähetystöjen toiminnan parantamiseksi itsepalvelua kehittämällä

- Erityisesti lähetystöverkoston maantieteellinen peittävyys ja kyky palvella Suomen kannalta kriittisiä väestö- ja hakijaryhmiä nopeasti ja tehokkaasti

4. Riippuvuuden vähentäminen lähetystöpalveluita toimittavista palvelun tuottajista (kustannukset, laatu ja ohjauskyky) siirtämällä palveluita UM:n omaan itsepalveluverkostoon

# Tarve kehittää lähetysoverkostoa pitkällä tähtäimellä 2/2

5. Digitaalisen kansallisen infrastruktuurin vahvistaminen tarjoamalla ratkaisuja korkean luottamustason etäasiointiin kuten biometriseen ensirekisteröintiin etänä

6. Poikkisektorillisten digitaalisten palveluiden tukeminen kehittämällä lähetysoimintoja palvelemaan myös yrityksiä ja kaupungeja (esim. kioskien käyttö pankkitoiminnassa)

7. Suomen sisäisen viranomaisasioinnin itsepalvelullistamisen laajentaminen vastaavasti ulkomaille.

- Migrin oma kehitys Suomessa tapahtuvaan ulkomaalaisasiointiin vastaavalla ratkaisulla (IPA-hanke)
- Verohallituksen ja muiden viranomaisten yhteispalvelupisteiden kehitys erityisesti väestörakenteen kannalta haastaville alueille Suomessa

## RATKAISUNA PERUSTETTAISIIN VERKOSTO ITSEPALVELUKIOSKEJA EDUSTUSTOASIOINNIN TUEKSI

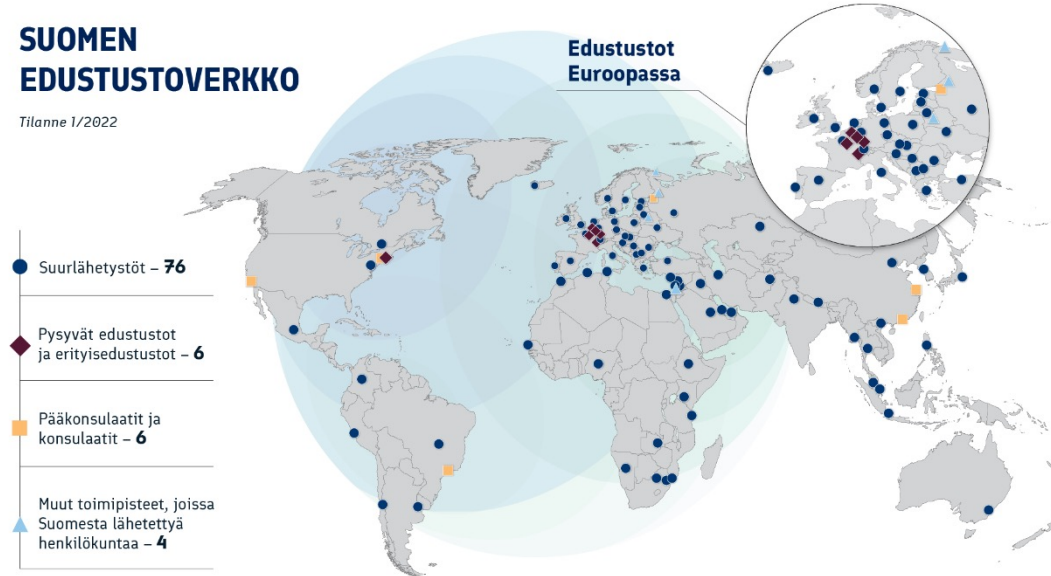
### Itsepalvelukioskit mahdollistaisivat

- **edustustoverkon laajentamisen** luotettavasti luomalla verkoston itsepalvelupisteitä luotettaviin tiloihin
- **vahvan ensirekisteröinnin** ulkomaalaisten etäasiointiin
- **lukuisten edustusto- ja luottamuspalveluiden** kehittämisen myös yksityisellä sektorilla

# Kioskeja sijoitettaisiin Suomen edustustoihin ja kumppaneiden tiloihin maailmalla

## SUOMEN EDUSTUSTOVERKKKO

Tilanne 1/2022



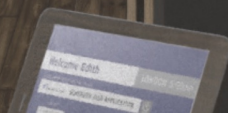
**MALLI 1**  
**EDUSTUSTOTILOIHIN**  
**EMBASSY / CONSULATE**



**MALLI 2**  
**MUIHIN TILOIHIN**  
**CITY BOOTH**











**Welcome Edith** LONDON 5:03pm

YOU ARE NOW APPLYING FOR A NEW VISA TO FINLAND

**EnterFinland VISA APPLICATION** CANCEL

START HERE

REGISTER YOUR IDENTITY

CREATE DIGITAL IDENTITY

ADD DOCUMENTS

COMPLETE YOUR APPLICATION





# Asiontkäyttöliittymä – applikaatio/websivusto

- Sähköisen asiointipalvelun web-käyttöliittymä ajanvaraukseen, alemman tason tunnistukseen sekä palveluiden tukipalveluihin.

☰

**FINLAND**

EMBASSY BOOTH RESERVATION



Hiroshi Watanabe

< BACK

Select the closest booth to you



## Finnish Embassy Tokio

Embassy of Finland  
3-5-39 Minami-Azabu  
Minato-ku

FULL EMBASSY  
SERVICES



Reserve

## Haneda Airport

Haneda International Airport  
4-3 Haneda-Kuko,  
2-Chome, Ota-Ku

LIMITED SERVICES  
NO REGISTRATION

① See services



Reserve

10x10  
© 2022

☰

**FINLAND**

EMBASSY BOOTH RESERVATION



Hiroshi Watanabe

< BACK

Haneda Airport



Haneda International Airport  
4-3 Haneda-Kuko,  
2-Chome, Ota-Ku



How to find?

OPEN CITY BOOTH - LIMITED SERVICES

① Please note that you need an existing strong digital identity before applying for a visa in this booth [read more](#)

♿ Easy access for all

📄 Submit and sign applications

🔒 Send verified documents

👤 Secure interviews

🚫 No biometric registration available

🚫 No strong digital identity registration

10x10  
© 2022

# Asiontikäyttöliittymä - viisumiasiointi

– kioskin laitteiston ja ominaisuuksien ohjaus, palveluiden käyttö ja personoitu asiakaskokemus

## Welcome Edith

LONDON 5:03pm

YOU ARE NOW APPLYING FOR A NEW VISA TO FINLAND



### VISA APPLICATION



CANCEL

START HERE

REGISTER YOUR IDENTITY



CREATE DIGITAL IDENTITY



ADD DOCUMENTS



COMPLETE YOUR APPLICATION



# Asiontkäyttöliittymä - videoneuvottelu

– tabletti mahdollistaa myös videoneuvottelupalveluiden helpon käytön. Mahdollistaa myös asiakastuen kioskin käyttöön.

## Welcome Hiroshi

TOKIO

8:42 am

YOU ARE NOW HAVING AN INTERVIEW WITH THE IMMIGRATION OFFICE

Duration 2:04



Jalmari Päästäinen - Migri

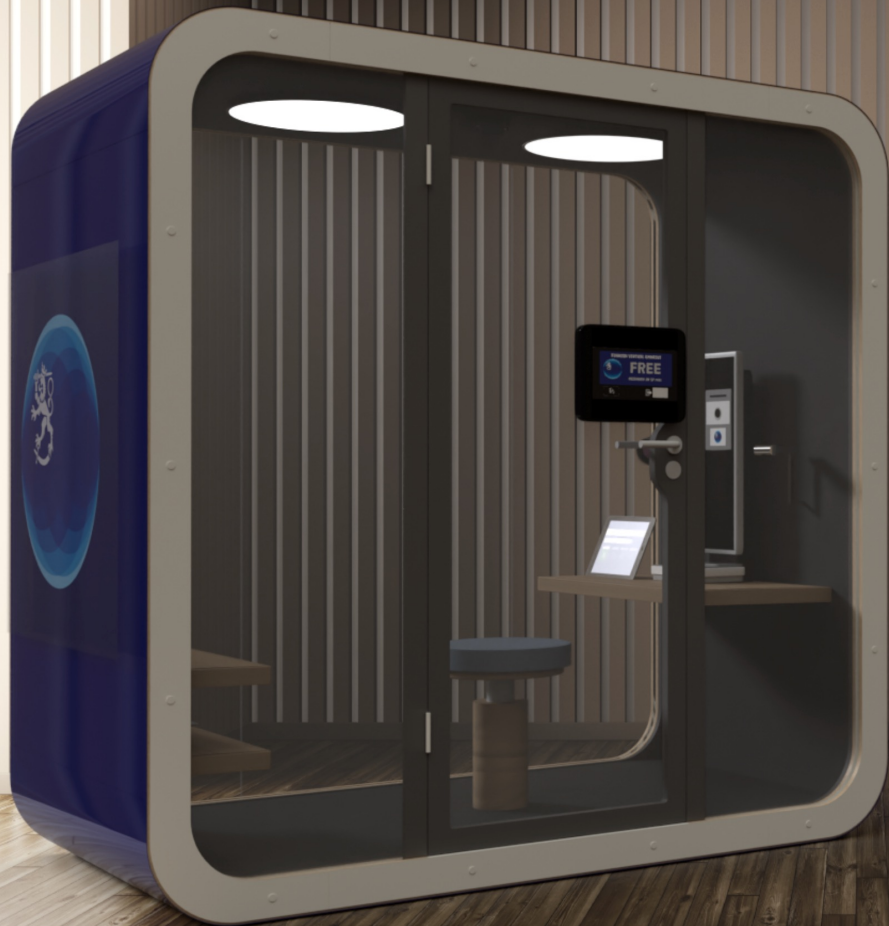


CANCEL



Hiroshi Watanabe





## LISÄTIETOJA

## ULKOMINISTERIÖ

### **Mikko Nenonen**

projektipäällikkö, tietohallinto  
mikko.nenonen@formin.fi

### **Jukka Kyhäräinen**

hankejohtaja, Virtual Finland  
jukka.kyharainen@formin.fi

