

Sujuvasti Suomeen

Työperäisen maahantulon asioinnin helpottaminen

Virtual Finland -palvelumuotoilutyön kooste

30.12.2022



Sisältö

Tavoite

Maahantulijat ja asiakasryhmät

Tarvittavat palvelut

Tarinat työperäisen maahantulon nykytilasta

Tunnistetut haasteet

Yhteiskehittämiseen osallistujat

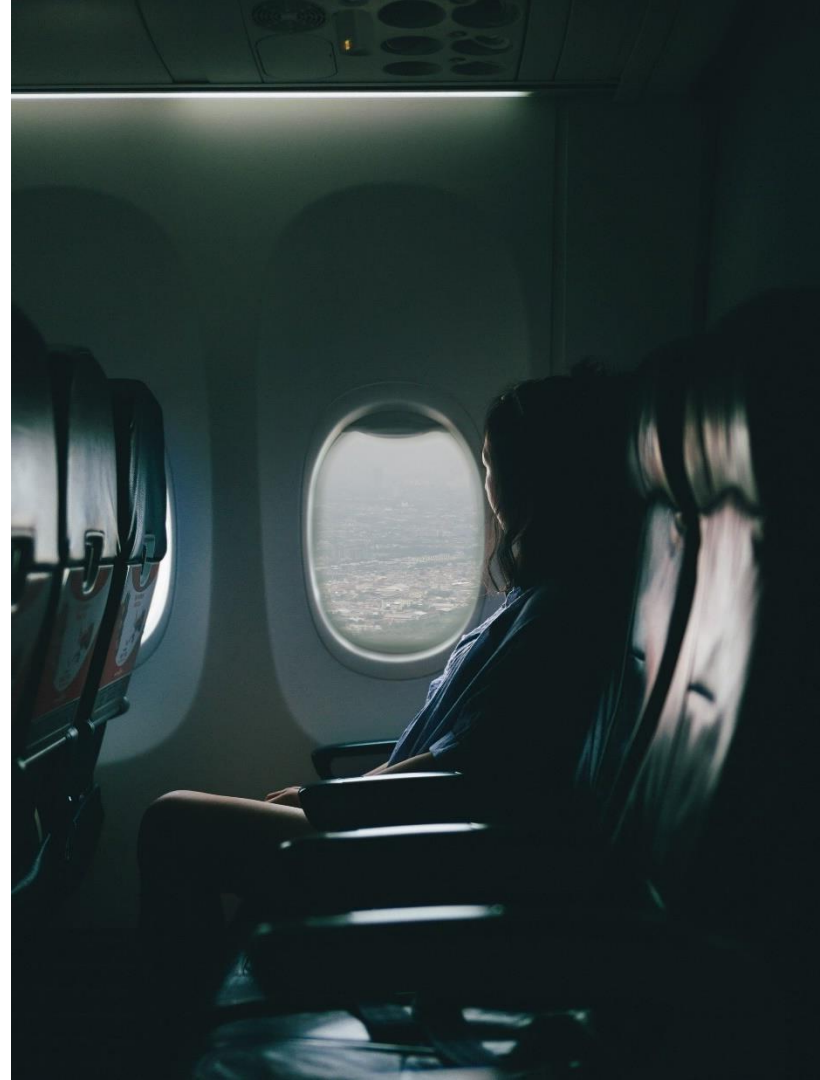
Käytetty aineisto

Vision kuvaus: Yhteinen asiointipalvelu

Ydinviestin kiteytykset eri tahoille

Alustava prototyyppi

Vaikutusten arviointi ja seuraavat askeleet

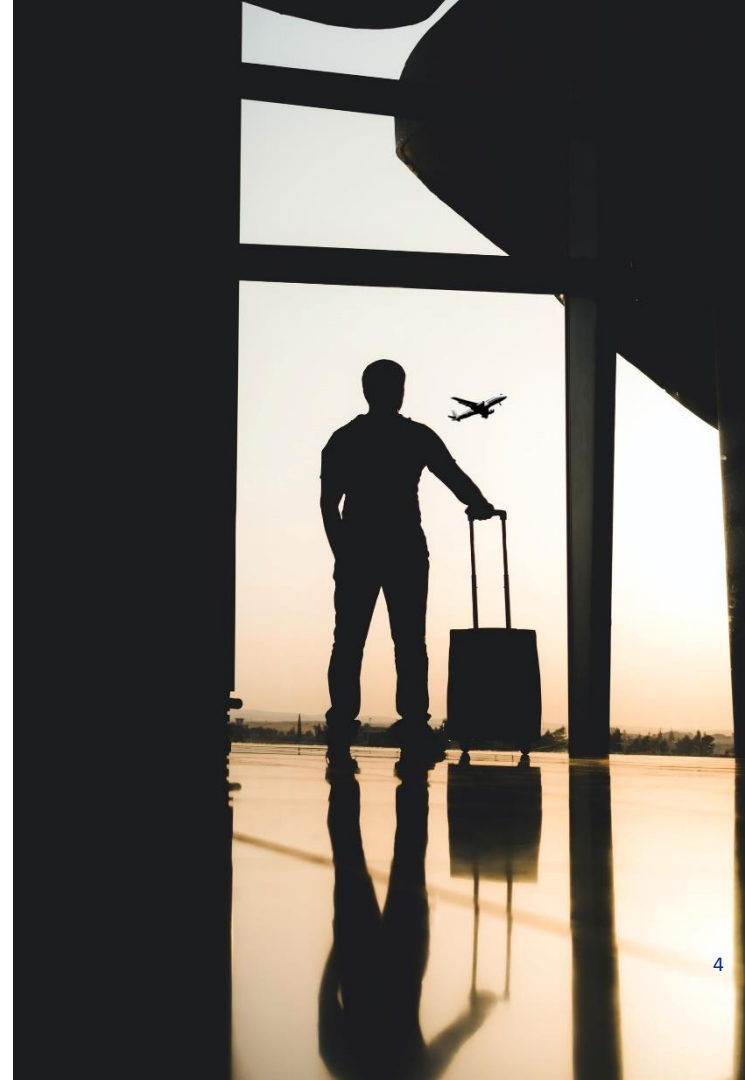




TAVOITE

Sujuvasti Suomeen – työperäisen maahantulon
asioinnin helpottaminen

**Palvelumuotoilutyön
tavoitteena on tunnistaa
nykytilan haasteet, kerätä eri
asiakas- ja sidosryhmien tarpeet
sekä auttaa luomaan näiden
pohjalta tulevaisuuden visio
sähköiseen maahantuloon.**



1



MIKÄ VIALLA? Ymmärrys nykytilan haasteista

Keräsimme asiakkaiden, palvelutuottajien ja muiden sidosryhmien tarpeet ja haasteet aiheesta tehtyjen raporttien, taustatutkimusten, haastattelujen ja mediaseurannan keinoin.

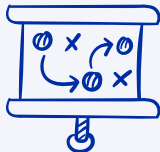
2



MITEN RATKAISTA? Visio yhteisestä tavoitetilasta

Muodostimme kuvauksen tavoitetilasta, jolla voidaan ratkaista keskeisimmät eri tahojen tunnistamat haasteet. Jalostimme visiota verkoston yhteistyöllä.

3



KUINKA EDETÄ? Tarvittavat askeleet ja vaikutukset

Palastelimme vision osiin, joita on mahdollista edistää prioriteettien pohjalta. Arvioimme kehitysponnistusten vaikutuksia maahantulon sujuvuuteen eri kannoilta.



SUOMI
FINLAND

ASIAKKAAT

Tyypillisiä maahantulijoita

**SUOMI
FINLAND**



Työntekijä

Saapuu yksin

Hakee tuloja parempaan elämään

Rajallinen kielitaito ja mahdollisuudet käyttää digipalveluja

Rekrytoiva yritys hoitaa asiat henkilön puolesta hyvin pitkälti

Kausi- ja projektityö



Asiantuntija

Saapuu perheen kanssa

Hakee mielekästä työtä ja elinympäristöä

Toimii aktiivisesti asioiden hoitamisessa, työnantaja tukee

Pitkä työsopimus



Ryhmä

Rekrytointiyritys tuo suuremman ryhmän työntekijöitä kerralla

Voi sisältää koulutusta ja kieliopintoja

Hakevat parempaa palkkatasoa

Rekrytointiyrityksellä kriittinen rooli neuvonnassa, asioinnin hoitamisessa sekä Suomeen asettumisessa

Kolme huomioitavaa asiakasryhmää

Maahantuliija
perheineen

Rekrytointi- tai
relokaatioyritys

Työnantaja



Puoliso

Saapuu kumppanin työn perässä

Hakee paikkaansa ja etsii töitä tai koulutusta



Lapset

Tarvitsevat varhaiskasvatus- tai koulupaikat

Kohtaavat kieli- ja kulttuurieroja

Eri mittaisia työsuhteita



Vakituinen asettuminen

Esimerkiksi asiantuntijalle, johtajalle, hoitajalle tai rakennusalan työntekijälle tehdään paikallinen vakituinen työsopimus. Jos mukana saapuu perhettä, heidän sopeutumisensa on kriittistä Suomeen jäämiselle.



Projekti tai kausityö

Esimerkiksi sadonkorjuukauden tai rakennusprojektin ajan kestävä työ, jonka aloittaminen ja ajoitus on kriittistä koko tehtävän onnistumiselle.



Pikavisiitti

Esimerkiksi liikematka, vieraileva luennoitsija, rakennusalan erityisosajaan keikka tai huoltotyö, josta palkanmaksu hoituu lähtömaassa.



SUOMI
FINLAND

PALVELUT

ME & OUR LIFE IN FINLAND

Kustakin maahantulon aihealueesta

- ✓ Suosittelee mitä tarvitsee tehdä
- ✓ Ohjaus sähköiseen kanavaan
- ✓ Palvelun vaatima tunnustustaso
- ✓ Tietojen siirtyminen
- ✓ Tilanteen seuranta ja viestiminen



Maksuliikenne

Pankkitili, maksukortti, verkkopankkitunnukset, laina



Asuminen

Vuokra-asunto, kaupungin tai säätiön asunto, omistusasunto, asumisoikeusasunto, väliaikaismajoitus (hostelli, hotelli, huoneistohotelli), kotivakuutus, sähkösojimus, netti- ja puhelinliittymät, kalustus



Liikkuminen

Julkinen liikenne ja alennusryhmät, taksi, autovuokra, koulukyyti, oma auto



Asiointi

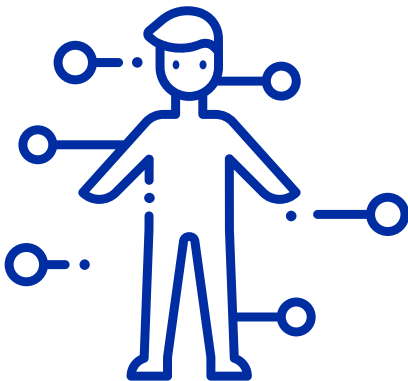
Asiakkuus, tunniste, tunnistusväline, tiedot



Työ ja toimeentulo

Työsuhte, oleskeluoikeus, rekisteröinnit, verotus, sosiaaliturva

ID



Terveys

Julkinen terveydenhuolto, työnantajan kautta työterveyshuolto, vakuutukset



Harrastukset

Vapaa-ajan vieton mahdollisuudet, lajikohtaiset järjestöt ja palvelut



Puolison työ tai opiskelu

TE-palvelut, työpaikat, aikuiskoulutus



Lasten varhaiskasvatus, koulu tai opinnot

Vieraskielinen päiväkotit, perhepäivähoito, kotona hoitaminen, peruskoulu, toinen aste, korkeakoulu



Lemmikit

Lemmikkieläimen tuonti Suomeen, rajoitukset, lemmikkihotellit



Omaisuus

Auton tai muun omaisuuden tuonti Suomeen, tullaus ja rajoitukset

PALVELUT VIRANOMAISTEN KANSSA

SUOMI
FINLAND

| Maahantulijan tarvitsema palvelu | Palvelun tuottava organisaatio |
|--|--------------------------------|
| Tunnistusväline asiointiin | DVV, Sinuna, käynti, muu? |
| Oleskelulupa | Migri |
| Oleskelulupakortti tai D-viisumi | Migri |
| EU-kansalaisen rekisteröinti | Migri |
| Pohjoismaalaisen rekisteröinti (hetuttomalle) | DVV |
| Muutto Suomeen Pohjoismaasta (hetulliselle) | DVV |
| Henkilötunnus | Migri, DVV tai Vero |
| Verokortti | Vero |
| Veronumero | Vero |
| Ammattipätevyyden tunnustaminen | Eri tahoja |
| Suomalainen henkilökortti | Poliisi |
| Kotikunta | DVV |
| Perhesuhteiden rekisteröinti | DVV |
| Sosiaaliturva | Kela |
| Omaisuuksien tuonti | Tulli |
| Lemmikin tuonti | Ruokavirasto, Tulli |

MAKSAMISEN PALVELUT

| | |
|--------------|--------|
| Pankkitili | Pankki |
| Maksukortti | Pankki |
| Verkkopankki | Pankki |
| Laina | Pankki |

SUOMI
FINLAND

PAIKALLIS- JA MUUT PALVELUT

| | |
|--|---------------------------------|
| Puolison työ tai koulutus, TE-palvelut | TE-toimisto |
| Lasten varhaiskasvatus tai koulu | Kunnan opetustoimi |
| Terveyspalvelut | Hyvinvointialue |
| Asunto | Yksityinen, kunta, väliaikainen |
| Julkinen liikenne | Liikennöintiyhtiö |
| Vakuutukset | Vakuutusyhtiö |
| Sähkösoyimus | Sähköyhtiö |
| Puhelinliittymä | Operaattori |
| Nettiliittymä | Operaattori |
| Harrastukset | Järjestöt, kunta, yksityinen |



Meillä kotouttamistiimi auttaa työntekijöitä saamaan verokortin, kelakortin, opastetaan miten töihin kuljetaan ja julkinen liikenne toimii - meillä on lukujärjestys ja heti alussa on viranomaispäivä, mutta koska prosessi on niin rikkonainen ei voida hoitaa asioita yhden päivän aikana. Ilman pankkitunnuksia ei oikein mitään voi hoitaa etänä. Voisiko kunta ottaa koppia asumis- ja muista kotoutumispalveluista? Ne eivät ole meidän liiketoimintaa.

Haastateltu



SUOMI
FINLAND

HAASTEET

Tunnistettuja haasteita maahantulossa

SUOMI
FINLAND



Opastus on hajanaista

Maahantulija ei tiedä mitä hänen tilanteessaan pitäisi tehdä ja missä järjestyksessä, vaatimukset ovat epäselviä. Asiointi ja ohjeet ovat hajaantuneet eri palveluihin ja kokonaisuutta on vaikea hahmottaa. Usein palvelut ovat vain suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakaspalvelun taso vaihtelee virkailijan osaamisen mukaan.

SEURAUUS: Ennakointi on vaikeaa, asiointi työlästä ja puutteelliset vireillepanot kuormittavat kaikkia.



Asiointi ei onnistu etänä tai kootusti

Maahantulijalta vaaditaan fyysisiä käyntejä palvelupisteillä eikä asiointi ja tunnistautuminen onnistu sähköisesti etänä. Matkustaminen esimerkiksi lähetystöön on usein hankalaa ja seuraavat vapaat ajat tapaamisiin voivat olla viikkojen tai kuukausien päässä. Myös Poliisi, DVV ja Vero edellyttävät käyntejä.

SEURAUUS: Suomeen asettumista ei voi valmistella jo lähtömaasta käsin, jolloin töiden aloitus lykkääntyy. Asiointi on työlästä.



Tieto ei kulje eri tahojen välillä

Maahantulija joutuu täyttämään samoja tietoja yhä uudelleen eri paikkoihin. Tarvitaan kymmeniä tunnistautumisia eri palveluihin. Asiointi on usein paperipohjaista ja saman elämäntapahtuman palvelut irrallisissa siiloissaan eri organisaatioissa. Työntekijän puolesta asiointi on vaikeaa. Rekrytoiva yritys joutuu huolehtimaan käytännön asioista kokonaisvaltaisesti.

SEURAUUS: Palveluiden käytöstä koituu valtavasti ylimääräistä vaikeaa. Asiointi on hidasta.



Eteneminen on hidasta

Maahantulija ja työnantaja joutuvat odottelemaan prosessin eri vaiheiden käsittelyä, mm. oleskelulupakorttia, hetua, pankkitiliä, kotikuntaa. Ilman niitä asiat eivät onnistu. Näkyvyys tilanteeseen on heikko ja kokonaiskuva ei ole tarjolla. Asiointi ei sovellu ryhmille. Palvelulupaus ei kata koko prosessia, vain tietyn palasen.

SEURAUUS: Epävarmuus ja epätietoisuus kuormittaa kaikkia. Töiden aloitus lykkääntyy ja odotusaika on kallista.

“ TE-toimiston tarveharkinta työlupaprosessissa on todella työllistävä, etenkin kun lomakkeita on 3-4 per työntekijä - onko tämä sotesektorilla ihan turha? Meillä on 100 hoiva-avustajan paikkaa auki ja sain yhteensä kaksi hakemusta. TE-toimiston leima saattaa kestää kuukausia.

Haastateltu

“ Vasta kun on käyty hakemassa henkilötunnus, jota ei saa heti mukaan, niin sitten voi mennä poliisille ja sen jälkeen hakemaan pankkitiliä työntekijälle. Työntekijä saattaa saada alkuvaiheen palkan itselleen vasta parin kuukauden jälkeen takautuvasti.

Haastateltu

“ Oleskelulupaprosessi on suunniteltu yksittäisen työntekijän näkökulmasta, eikä voi hakea ryhmälle. Työ kertaantuu lomakkeiden määrän kanssa.

Haastateltu

Ryhmän tai yksilön puolesta-asioinnin haasteita

Vain IHH:ssa saa nykyään tehtyä ryhmälle ajanvarauksen.

Migrin palvelussa voi seurata tilannetta yksilön osalta, eli näistä 50 työntekijästä lisäselvityspyyntö voi kohdistua yhteen henkilöön, mutta keneen?

Ilman hetua ei oikein mitään voi hoitaa etänä.

Tarveharkinta työlupaprosessissa on todella työllistävä, etenkin kun mennään yksilön kautta ja lomakkeita on 3-4 per työntekijä. Onko tämä sotesektorilla ihan turha?

Eri maissa oleskelulupamaksut on toteutettu eri tavalla, ei löydy Migrin sivuilta.

Ohjeistus alkaa jo lähtömaassa mutta kotouttamistiimiä kuormittaa se kun asiat tulevat tipoittain ja pitää ohjata step by step. Pelkät ohjeet ei auta, vaan täytyy pitää huolta että asiat on ymmärretty ja hoidettu, kulttuurishokin lisäksi. Pystyisikö tässä kunnat ottamaan koppia kokonaisvaltaisista kotouttamispalveluista etenkin pienillä paikkakunnilla?



TARINAT

Tarinat työperäisen maahantulon nykytilasta

Töihin Suomeen -asiakastarinat

Tarinat kuvaavat nykyhetkellä vastaantulevia tilanteita maahantulon prosessien aikana.

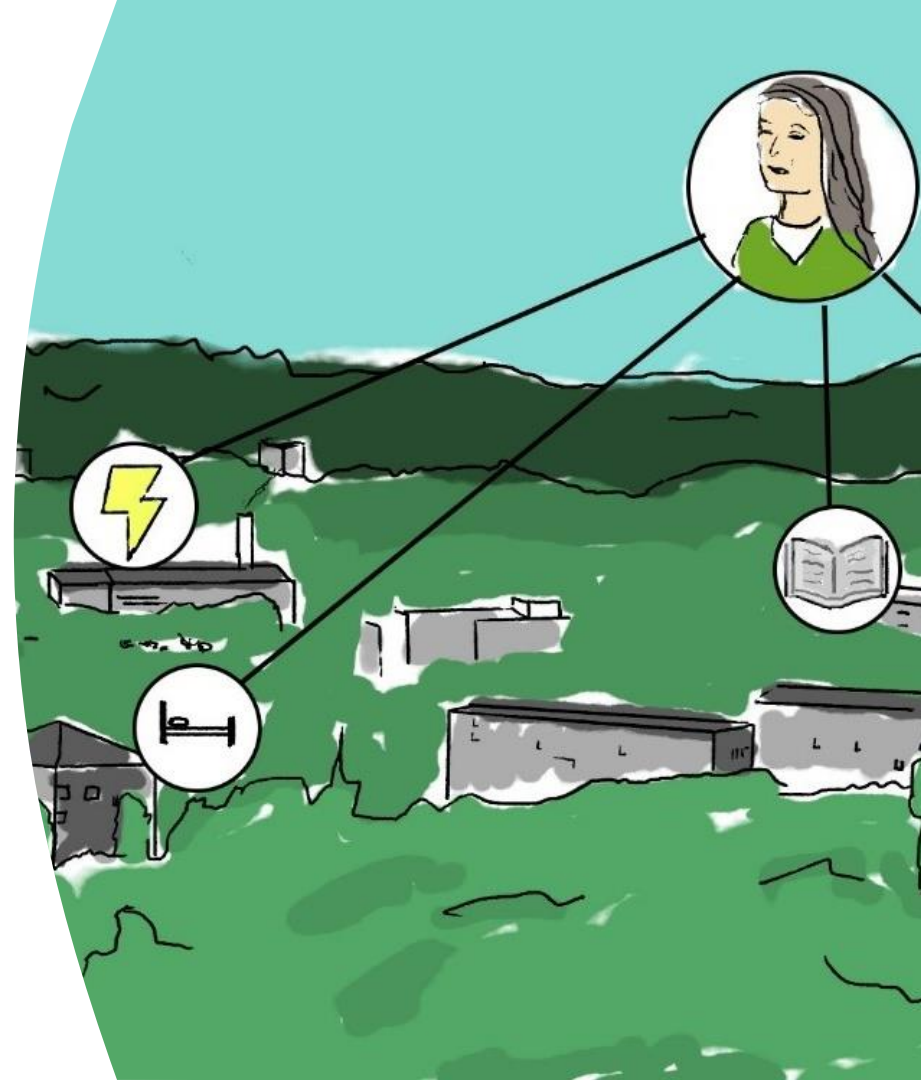
Tarinat perustuvat Virtual Finland -hankkeessa koottuun asiakasymmärryksen töihin Suomeen tulevien henkilöiden ja heidän työnantajiansa kohtaamista haasteista.

Tarinoihin on nostettu asiantuntijaksi tai työntekijäksi Suomeen saapuvan sekä heidän perheenjäsentensä näkökulmia. Mukana on myös ryhmä työntekijöitä, jotka relokaatioyritys auttaa Suomeen.

Lisa ja perhe

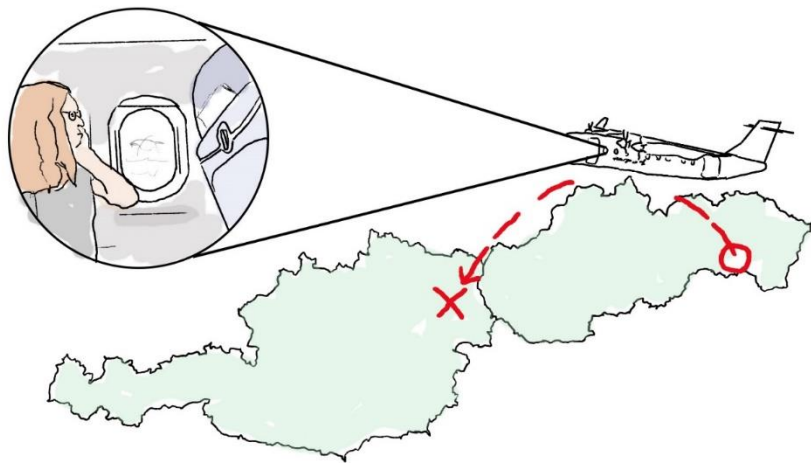
Bidzina

Ryhmä



LISAN TARINA 1/3

Suomeen muutto perheen kanssa



Erityisasiantuntija Lisa on tulossa Suomeen työskentelemään mobiilipelejä kehittävään yritykseen kahdeksi vuodeksi.

Koska kotimaassa ei ole Suomen lähetystä, täytyy Lisan matkustaa naapurimaahan oleskelulupaprosessin tunnistautumista ja haastattelua varten. Vapaa aika oli varattava jo useita viikkoja etukäteen.

LISAN TARINA 2/3

Lisa kahlaillee eri sivustoja läpi yrittäen löytää selkeää ohjeistusta mitä tarvitsee tehdä ennen Suomeen saapumista.

Mukana muuttaa myös Lisan perhe eli puoliso ja kaksi lasta. Ilmassa on isoja kysymyksiä: Löytääkö myös puoliso töitä? Kuinka lasten päiväkoti ja koulu järjestyvät? Kuinka arkiset asiat ylipäättään hoidetaan Suomessa? Asioita on vaikea hoitaa kotimaasta käsin etukäteen. Jo asunnon vuokraamiseen ja verokortin saamiseen tarvitaan verkkopankkitunnuksia, mutta pankkitilin avaaminen ei suju etänä.

Lisa tuskailee kun ei tiedä missä vaiheessa oleskelulupahakemus menee ja missä ajassa päätös saadaan.

Kaikki asiat vaativat oman perehtymisen kussakin sähköisessä palvelukanavassa.



LISAN TARINA 3/3



Perheen on vaikea kotiutua Suomeen. Asettuminen ja arjen käynnistyminen vie liian pitkään. Puoliso ei löydä koulutustaan vastaavia töitä, kieli- ja kulttuurierot tuntuvat suurilta. On pimeää ja kylmää, kallistakin. Perhe päättää hakea töitä toisesta maasta.

BIDZINAN TARINA 1/3

Töihin rakennusprojektiin



Georgialaiselle timanttiporaaja Bidzinalle on varmistunut työpaikka Suomesta yli vuodeksi ystävän avulla. Englantia osaava ystävä on auttanut oleskelulupahakemuksen täytössä koska Bidzina ei puhu englantia tai suomea. Hän omistaa älypuhelimien ja on tottunut käyttämään Facebookia ja Telegramia, mutta ei löydä eikä osaa käyttää suomalaisia sähköisiä palveluita.

Bidzina asuu aluksi hostellissa. Työmaalla töiden aloitus lähestyy, mutta Bidzina ei pääse aloittamaan töitä ennen kuin on hankkinut veronumeron ja työnantaja on tilannut Valttikortin.

Työhön tarvittavan turvallisuuskoulutuksen Bidzina on hoitanut verkossa jo kotimaassaan. Toiseen koulutukseen tarvitaan kuitenkin joko veronumero tai Valttikortin numero. Lisäksi Bidzinalla on vielä perehdytys paikan päällä työmaalla.

BIDZINAN TARINA 2/3

Bidzina kuulee kaverilta, että kannattaa käydä ilmoittamassa kotikunta DVV:lle, jotta saa edullisemman julkisen liikenteen lipun. Ensimmäinen vapaa aika on viikojen päässä. Siihen asti Bidzina joutuu maksamaan korkeampaa hintaa bussin, junan tai metron käytöstä.



Verokortin Bidzina oli tilannut kaverin avulla etänä – lomakkeen täytössä oli kuitenkin hankaluuksia. Lomakkeista piti osata valita oikea työnteen keston mukaan ja kysymykset olivat epäselviä. Se piti postittaa Verolle ja mukaan lisätä vielä valtuutus että verokortin voi lähettää tulevalle työnantajalle.

Työnantaja ei kuitenkaan ole saanut verokorttia ajallaan ja lopulta Bidzina joutuu jonottamaan palvelupisteellä kielitaitoisen kaverinsa kanssa, koska ei voi käyttää muita asiointikanavia.

BIDZINAN TARINA 3/3

Sähköinen asioiden edistäminen ilman englannin kielen taitoa on vaikeaa Bidzinalle. Suomalaisen pankkitilin avaaminen ja rahan lähettäminen perheellekin kotimaahan edellyttäisi kielitaitoa ja vakituista osoitetta, hostelli ei tähän kelpaa.

Kaikessa kestää ja eläminen Suomessa onkin yllättävän kallista. Bidzina miettii olisiko sittenkin pitänyt lähteä Puolaan - siellä käytännön asiat sujuvat kuulemma nopeammin mikä säästäisi kustannuksia odottelusta. Puolan viisumi olisi ollut vain €60 ja sen saa parissa viikossa, kun taas Suomessa kulu on €490 ja riskinä kuukausienkin odottelu.



RYHMÄN TARINA 1/2

Porukalla töihin Suomeen

Ryhmä työntekijöitä on käynyt läpi rekryprosessin ja heidät on valittu työskentelemään Suomeen. Työnantaja käyttää relokaatioyrittystä apuna: he keräävät työntekijöiltä tarvittavat dokumentit, kuten passit leimasivuineen, todistukset alan koulutuksesta tai työtodistukset.

Paperidokumentteja osaamisesta puuttuu ja vaatimukset TE-toimiston sivuilla ovat epäselvät. Miten osoitetaan riittävä osaaminen? Mitä jos työntekijät päätyvät kukin maksamaan 490e lupahakemuksesta ja se onkin kielteinen?

On käynnistettävä rekryprosessi uudestaan ja etsittävä uusi ryhmä. Uudenkin ryhmän kanssa vaadittujen tietojen selvittelyyn kuluu paljon aikaa ja kysymykset ovat tulkinnanvaraisia.



RYHMÄN TARINA 2/2

Mitkä luontaisedut? Palkan perusta ei ole selvillä, tiedossa on vain nettopalkka

Mitä tämä sana tarkoittaa? Hakemuksen voi täyttää vain englanniksi, suomeksi tai ruotsiksi.

Puolison ja lasten syntymäajat?

Passin skannaus on haastavaa, kun ei ole skanneria tai puhelimessa sovelluksia tähän

Yritysten y-tunnukset ja osoitteet? Toimipaikkoja ei välttämättä vielä voida nimetä eikä työnantajan yhteys henkilöiden tietoja tiedetä tarkkaan

Miksi vaadittuja terveystodistuksia ei ole ilmoitettu alan tai saapumismaan mukaan?

Miksi työnantajalta vaaditut liitteet (verovelka ja muut veroasiat, max 3kk vanhoja) näkyvät myös työntekijän oleskelulupahakemuksessa sekoittamassa työntekijää?





Verolla puhelinpalvelusta toinen [asiakaspalvelija] sanoo että veronumeron saa puhelimitse ja toinen sanoo että ei. Toinen virkailija vaatii työtodistusta nähtäväksi – toinen ei. Nyt ihmisten on pakko sulkea puhelin ja soittaa uudestaan, jotta saa osaavan henkilön vastaamaan.

Haastateltu

Mitä maahantulija yrittää saada aikaan?

SUOMI
FINLAND

| TILANNE | MOTIVAATIO | HALUTTU ULOSTULEMA |
|---|---|---|
| <i>Kun</i> | <i>Haluan</i> | <i>Jotta voin</i> |
| Kun olen kiinnostunut työskentelystä Suomessa | <ul style="list-style-type: none">Haluan löytää helposti itselleni sopivat työpaikat kaikkien joukosta | <ul style="list-style-type: none">Jotta voin arvioida haluani muuttaa SuomeenJotta voin tulla Suomeen mielekkäisiin töihin |
| Kun olen saanut työpaikan Suomesta, etsin tietoa miten järjestää elämäni pääsen Suomessa | <ul style="list-style-type: none">Haluan ymmärtää mitä minulta vaaditaanHaluan hoitaa mahdollisimman paljon asioita etukäteen netissä yhdessä paikassaHaluan varmuuden, että teen oikeita asioita oikeassa järjestyksessä | <ul style="list-style-type: none">Jotta voin valmistautua ja tiedän milloin voin aloittaa työtJotta voin aloittaa elämän ja työt mahdollisimman helposti Suomessa |
| Kun täytän eri hakemuksia | <ul style="list-style-type: none">Haluan ymmärtää mitä lomakkeissa pyydetäänHaluan asioida etänäHaluan että minun tarvitsee täyttää mahdollisimman vähän tietoa - ne mitkä koskevat minua ja osaan kertoa | <ul style="list-style-type: none">Jotta asiani hoito ei keskeydy ja töiden aloitus ei viivästyJotta minulla ei mene aikaa tai rahaa turhaan matkustamiseen tai palvelupisteillä käymiseenJotta hakemukseni menevät läpi mahdollisimman nopeasti |
| Kun olen jättänyt hakemukseni tai muun palvelupyynnön | <ul style="list-style-type: none">Haluan tietää missä asia menee ja milloin se valmistuuHaluan tietää mitä voin seuraavaksi tehdä | <ul style="list-style-type: none">Jotta voin suunnitella ja varautua käytännön järjestelyihin SuomessaJotta pääsen mahdollisimman helposti kiinni elämiseen |
| Kun järjestelen Suomeen tulemistä ja töiden aloitusta | <ul style="list-style-type: none">Haluan tietää mitä tarvitsenHaluan ymmärtää miten kaikki toimii | <ul style="list-style-type: none">Jotta voin asettua jonnekin ja aloittaa elämän sekä työtJotta voin mahdollisimman joutuisasti<ol style="list-style-type: none">saada palkan tiliille ja maksuvälineensaada arjen rullaamaan koko perheellemuut mahdolliset saatavilla olevat tuetJotta pääsen sujuvasti ja turvallisesti kiinni ansaitsemiseen, töihin, elämään SuomessaJotta pääsen osaksi yhteisöä |
| Kun saavun Suomeen | <ul style="list-style-type: none">Haluan että näen jostain yhdestä paikasta mitä kaikkea pitää hoitaa paikan päällä | <ul style="list-style-type: none">Jotta ei tule yllätyksiäJotta voin keskittyä töihin ja elämään Suomessa mahdollisimman pian |



SUOMI
FINLAND

YHTEISKEHITTÄMINEN



Yksittäisen hoitajan prosessin aikana on lähemmäs 10 eri kumppania, joiden kanssa pitää asioida - viranomaiset lähtömaassa, viranomaiset Suomessa, oppilaitokset, vuokranantajat...

Haastateltu

Kehittämiseen osallistujat

SUOMI
FINLAND

Viranomaiset



Yritykset

Työnantajat

Relokaatioyritykset

Rekrytointiyritykset

Palvelujen tuottajat

15+

haastattelua ja
keskustelua

4

työpajaa

30+

organisaatiota

Kevät/syky 2022

Muotoilutyössä on hyödynnetty muun muassa seuraavaa aineistoa:

- Aiheeseen liittyvät eri toimijoiden työstämät materiaalit ja palvelupolkukuvaukset
- Virastojen avainhenkilöiden ja alan toimijoiden haastattelut sekä heiltä saatu materiaali
- Töihin tulevan ulkomaalaisen opastusta yhteen kokoava Suomi.fi-opas ([linkki](#))
- Migrin tulossa oleva opastava, sivustoille upotettava sovellus ja sen taustamateriaali
- Verohallinnon ulkomaalaisen veroasioita käsittelevien syksyn 2022 kehityssprinttien materiaalit
- DVV:n ulkomaalaisen rekisteröintien kehittämisen toimenpidesuunnitelma
- DigiID-hankkeen materiaalit
- Helsingin kaupungin maahantulijoille tarjoama opastusmateriaali
- Pelialan järjestö Neogamesin yhteenvetoraportti työperäisen maahanmuuton kehityskohteista
- Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2022:14 Selvitys alueellisista maahanmuuttostrategioista ([linkki](#))
- Koulutus- ja työperusteisen maahanmuuton tiekartta 2035 (Valtioneuvoston julkaisuja 2021:74) ([linkki](#))
- Ulkomaalaislain muutos 151222, lausuntokokonaisuus ([linkki](#)), mukaanlukien erilaiset käytännöt muista maista
- Viron ja Tanskan maahanmuuttomalleihin tutustuminen <https://www.borger.dk/>
<https://www.nyidanmark.dk/da>
<https://www.workinestonia.com/living-in-estonia/>
- Virtual Finland -esiselvitys 31.8.2021 ([linkki](#))
- Virtual Finland -hankkeen koostamat ja tuottamat muut materiaalit



SUOMI
FINLAND

VISIO



Ymmärrys hoidettavista asioista

Maahantulijan tilanteeseen räätälöity ohjaus ja palvelujen suosittelu:

Yhteinen opastava asiointipalvelu, josta saa yleiskuvan kaikista olennaisista maahantulon elämäntapahtumaan liittyvistä viranomaisasioista sekä alueellisista ja kaupallisista palveluista.

Selkeä vaiheistus erilaisiin tilanteisiin. Hyödynnetään Suomi.fi:n Töihin Suomeen -oppaan ohjesisältöä, PTV:tä sekä kunkin toimijan tarkempia opastuksia.

Riittävät kieliversiot

Tasalaatuinen asiakasneuvonta ja kaikilla ekosysteemin toimijoilla ymmärrys muiden roolista maahantulossa.

Hakukonenäkyvyys ja ohjauksen keskittäminen yhteen paikkaan kilpailevien sivustojen sijaan.



Tunnistaminen ja sähköinen asiointi

Sähköiset vireillepanot etänä vaaditun luottamustason mukaisesti:

Keskitetty paikka hoitaa tarvittavat asioinnit maahantulon elämäntapahtumassa.

Henkilön tai yrityksen sähköinen identiteetti ja tapa tunnistaa sähköisesti riittävän vahvasti asiointia varten.

Tapa tunnistaa henkilö kasvokkain paikkariippumattomammin ja ilman odottelua.

Helppo tapa täyttää tiedot kerran ja liittää kuvat asiakirjoista uudelleenkäyttöä varten.

Palvelun tuottajille pääsy henkilön tietoihin ja asiakirjoihin eri toimijoille henkilön luvalla.

Puolesta-asiointi (rekry-/reloyritys/työnantaja)



Etenemisen seuranta ja yhteydenpito

Asiointitili ja seuranta eri tahoille:

Selkeä tapa seurata asiointien etenemistä maahantulijalle, rekrytointi- tai relokaatioyriykselle, työnantajalle sekä viranomaisille.

Prosessien eri osien väliset riippuvuudet ja keskimääräiset käsittelyajat kerrottuna.

Läpinäkyvyys ja mielenrauha.

Eri palvelujen yhteensopivat kanavat kommunikoida tarvittaessa meneillään olevista asioinneista tai pyytää lisätietoja.

Palvelun tuottajille, esim. kunnalle, ennakkotieto saapujista palvelutarpeen ennakkointia varten.

UNELMAPALVELU MAAHANTULIJAN NÄKÖKULMASTA

Miksi?

Töihin Suomeen

Opiskelemaan Suomeen

Perheen mukana Suomeen

Yrityksenä Suomeen

Mitä?



Asiointiväline Suomen palveluihin



Työ ja toimeentulo



Asunto, sähkö, netti ja vakuutus



Pankkitili ja maksaminen



Liikkuminen



Terveydenhuolto



Puolison työ tai opiskelu



Lapsen päivähoito tai koulu



Lemmikin tuonti Suomeen



Omaisuuksien tuonti Suomeen



Harrastukset

Miten?

1

Täytä omat tietosi

Aloita palvelun käyttö luomalla oma profiilisi palveluun. Kerromme tilanteeseesi suositellun tehtävälistan, joka auttaa sinua ymmärtämään mitä sujuva Suomeen saapuminen ja asettuminen sinulta vaatii.

2

Käynnistä tarvittavat asiat

Voit alkaa saman tien valmistella Suomeen asettumista asioimalla sähköisissä palveluissa nykyisestä maastasi käsin. Olemme koonneet tärkeimmät palvelut yhteen paikkaan, jotta voit olla varma että kaikki olennainen tulee hoidettua.

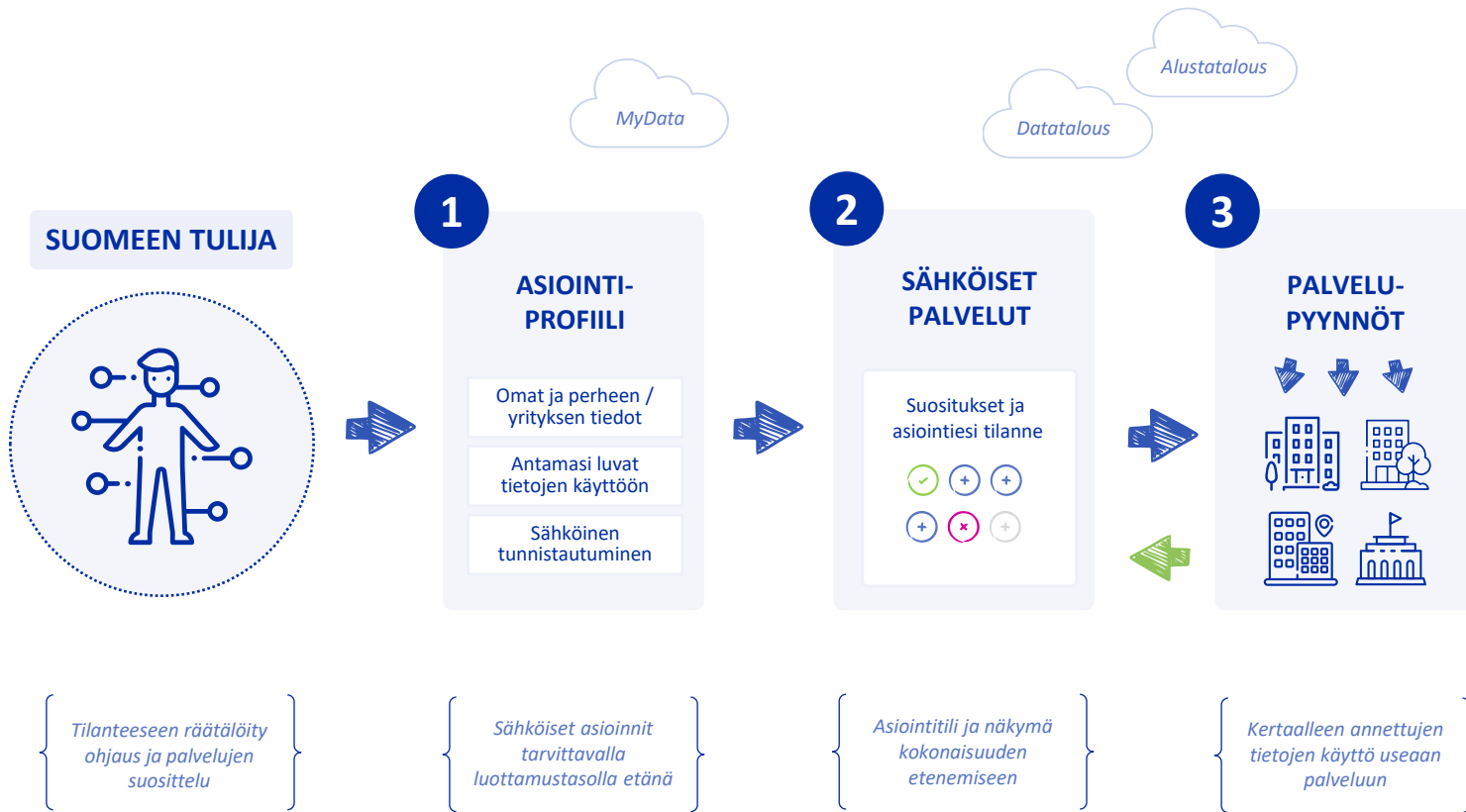
3

Pysy kartalla edistymisestä

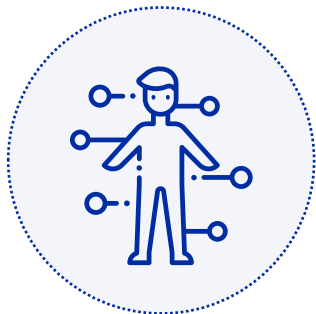
Voit seurata maahantuloon liittyvien asioiden edistymistä palvelun avulla. Kerro profiilissasi miten sinuun saa tarvittaessa parhaiten yhteyden, jolloin haluamasi tahot pysyvät ajan tasalla tilanteestasi.

Tervetuloa Suomeen!

TAVOITETILAN KUVAUS: Yhteinen ratkaisu Suomeen tulijan asiointiin



Suomeen tulija



Aloituspiste

1

Luo sähköinen asiointiprofiili Suomeen

Täytä ja tallenna **tietosi**

Saat listan tilanteeseesi soveltuvista **palveluista**

Anna palveluille **luvat** käyttää tietojasi

Saat asiointiin tarvittavan **tunnisteen**

Saat asiointiin tarvittavan **tunnistusvälineen**

Puoliso

Lapset

Yrityksen profiili

Hoidan toisen henkilön maahantuloa
(esim. työntekijän puolesta asiointi)



Olet nyt valmis asioimaan
Suomalaisissa palveluissa
sähköisesti!



2

Rakenna elämä Suomeen sähköisesti

Viranomaispalvelut

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Sähköinen asiointiprofiili | <input type="checkbox"/> Ammattipätevyys Suomessa |
| <input type="checkbox"/> Oleskelulupa | <input type="checkbox"/> Verokortti |
| <input type="checkbox"/> Oleskelulupakortti | <input type="checkbox"/> Veronumero |
| <input type="checkbox"/> Suomalainen henkilötunnus | <input type="checkbox"/> Kotikunta |
| <input type="checkbox"/> Perheen rekisteröinti | <input type="checkbox"/> Auton tai lemmikin tuonti |

Pankki- ja vakuutuspalvelut

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pankkitili ja maksukortti | <input type="checkbox"/> Kotivakuutus |
| <input type="checkbox"/> Verkkopankkitunnukset | <input type="checkbox"/> Muut vakuutukset |
| <input type="checkbox"/> Laina | |

Kunta- ja paikallispalvelut

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Puolison TE-palvelut | <input type="checkbox"/> Julkinen liikenne |
| <input type="checkbox"/> Lasten hoito tai koulu | <input checked="" type="checkbox"/> Asunto |
| <input type="checkbox"/> Terveyspalvelut | <input type="checkbox"/> Sähkösoipimus |
| <input type="checkbox"/> Sosiaaliturva | <input type="checkbox"/> Puhelin- ja nettiliittymä |

Muokkaa omia tietojani >

Kokonaiskuva päivittyy
tietojesi täydentyessä

- Valmis** - Palvelun tuottaja on vahvistanut asian hoidetuksi
- Tarvittava** - Suosittelemme, että laitat tämän asian vireille
- Myöhemmin** - Tämän voi käynnistää vasta muun asian valmistuttua
- Huomioi** - Tästä asiasta puuttuu tietoja tai on tullut kielteinen vastaus



Tietojesi perusteella
suosittelemme tilanteeseesi
seuraavia palveluja



3

Palvelupyynnöt

Tiedot siirtyvät palvelupyynnön mukana

Pyynnön ID: XXXNN999000

Kuka asiakas on

- Sähköinen identiteetti
- Luotettava tunnistaminen

Mitä hän tarvitsee

- Pyydetty palvelu
- Perustiedot
- Palvelukohtaiset tiedot

Yhteydenpito asiakkaaseen

- Asiointipalvelu (asiakkaan toive)
- Sähköposti (mahdollinen)
- Tekstiviesti (mahdollinen)

Uusi viesti!

Pankki X pyytää tilihakemuksesi käsittelyä varten tietoa 'Oleskelulupahakemuksen tilanne'.
Haluatko antaa tämän tiedon?

Kyllä, lähetä tieto

Jos vastaat *Kyllä*, lähetämme tiedon: Oleskelulupahakemus - käsittelyssä

Ei, älä lähetä tietoa

Jos vastaat *Ei*, asiiasi "Maksutilin avaaminen, Pankki X" käsittely ei välttämättä voi edetä.

Muokkaa antamiani lupia tietojeni käyttöön >

Palvelujen tuottajat

Rajapinta



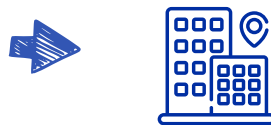
- ✓ Oleskelulupa
- ✓ Oleskelulupakortti



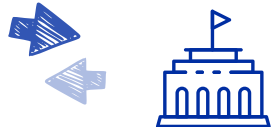
- + Suomalainen henkilötunnus
- + Perheen rekisteröinti
- + Kotikunta



- + Sähkösovimus



- + Verokortti
- + Veronumero



- + Pankkitili ja maksukortti
- + Verkkopankkitunnukset
- + Laina



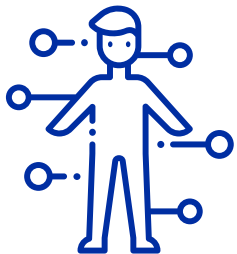
Kun asioit eri palvelun tuottajien kanssa, sallimasi tiedot siirtyvät suoraan palvelupyynnön mukana



OMAN ASIOINTIPROFIILIN TIEDOT (esimerkkihahmotelma)

Voin täyttää palvelujen asiointilomakkeita yhdellä klikkauksella tuomalla tietoja suoraan profiilistani oikeassa muodossa

Suomeen tulija



Perustiedot

Nimi, syntymäaika, kansalaisuudet, tunnisteet, yhteystiedot...

Työnhaun kriteerit

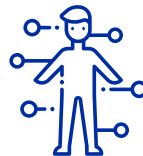
Osaaminen, pätevyudet, työsuhteen muoto ja kesto, palkkaus, sijainti...

Verotustiedot

Työnantaja, työsuhde, palkkaus ja edut, veronumero...

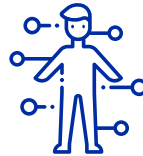
Pankki- ja vakuutustiedot

Puoliso



Puolison tiedot

Lapsi



Lapsen tiedot

Lapsi



Lapsen tiedot

VIESTIMINEN PALVELUPOLUN AIKANA

Asiakkaan profiilissa voidaan määrittää,
miten yhteydenotot asiointiin liittyen
hoidetaan

Uusi viesti!



Pyyntö on vastaanotettu

"Kiitos hakemuksesta! Voit tarvittaessa täydentää sitä ja seurata käsittelyn etenemistä näin. Käsittelyssä kestää keskimäärin 2-4 arkipäivää."



Tarvitsemme lisätietoja

"Hakemuksesta puuttuu todistus X, lähetä se näin."



Asia on valmistunut

"Asian käsittely on valmistunut ja sinulle / teille on saapunut päätös, käy katsomassa se näin. Tarvittaessa voitte hakea muutosta päätökseen näin."

Kenelle tieto?



Suomeen tulija



Mukana tuleva
perheenjäsen



Muu läheinen



Työnantaja



Relokaatio- tai
rekrytointiyritys



Viranomainen tai muun
palvelun tuottaja

VIRKAILIJAN / KÄSITTELIJÄN NÄKYMÄ



Uusi yhteydenotto maahantulijan asiointipalvelun kautta

Siirry katsomaan yhteydenoton tiedot



Virkailija voisi nähdä asiakkaan tilanteen esimerkiksi pyynnön mukana tulevan suojatun linkin kautta. Kukaan palvelun tuottaja kuitenkin käsittelee pyynnön omassa käsittelyjärjestelmässään.

Maahantulijan palvelupyynnö

Pyynnön ID: XXXNN999000

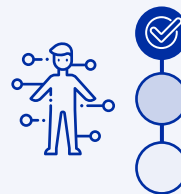
Asiakkaan tiedot

Sähköinen identiteetti, tunnistuksen taso, tilanne

Pyynnön tiedot

Pyynnön tai tilauksen sisältö, liitteet, lisätiedot

Kokonaiskuva ja eteneminen



Henkilötunnus saatu

Oleskelulupahakemus jätetty 0.0.2023



Toivotut yhteydenottotavat

Asiakas



Tuleva työnantaja



Relokaatioyrityksen edustaja



PALVELUJEN VAATIMAT LUOTTAMUSTASOT



AVOIN

Henkilöä ei ole tunnistettu, kaikille avoin sisältö

Sisältöjä voi katsella avoimesti kuka tahansa. Yhteydenotoissa ei tiedetä kuka asiakas on.



KEVYT

Henkilö on kevyesti tunnistettu, hän kertoo itse tietoja, sähköpostin vahvistus

Asiakas kertoo perustiedot esim. sähköpostin. Sähköposti voidaan vahvistaa. Käytössä voi olla palvelukohtainen käyttäjätunnus tai valmis kirjautumisratkaisu (google, facebook, sinuna).



HEIKKO

Henkilö on heikosti tunnistettu, etänä

Asiakas on tunnistettu passista sovelluksen avulla itsepalveluna. Asiakkaalla on pysyvä hetu ja ulkomaalaisen asiointiväline, joka käy sähköiseen asiointiin.



KOROTETTU

Henkilö on korotetusti tunnistettu, kasvokkain, ns. vahva tunnistus

Asiakas on tunnistettu kasvokkain ja hän on saanut korotetun identiteetin VTJ:hin. Ulkomaalaisen asiointiväline on korotettu paikan päällä DVV:llä ja se vastaa esim. verkkopankki-tunnistautumisen tasoa.



KORKEIN

Henkilö on tunnistettu korkeimmalla tasolla

Asiakas on tunnistettu kasvokkain ja hän on saanut korotetun identiteetin VTJ:hin. Hänellä on poliisin myöntämä ulkomaalaisen henkilökortti, joka käy myös käyntiasioinnissa (digitaalinen henkilöllisyystodistus).

TUNNISTAMINEN KÄYNTI- JA PUHELINASIOINNISSA

Sähköisen palvelun tunnistautumista voidaan tietyissä tilanteissa hyödyntää myös käynti- ja puhelinasioinnissa

Käyntiasiointitilanne

Hei! Minun tarvitsee hoitaa Suomeen asettumisen asioita.

Ahaa, eli kirjaudun nyt puhelimellani sähköiseen palveluun, jotta näen viestisi. Lähettämäsi koodi on 23-SUJUVA-SUOMI.



Tervetuloa! Lähetän sinulle viestillä koodin, jonka löydät tunnistautumalla sähköiseen palveluun.

Kiitos! Nyt voimme käsitellä asiaasi turvallisesti tarkemmin.

Julkishallinnon käytettävissä on suomi.fi-viestit, jonne ulkomaalainen voi tunnistautua oman maansa tunnistusvälineellä (jos on) tai Finnish Authenticator -sovelluksella. Tulevaisuudessa tunnistautuminen voisi hoitua myös ulkomaalaisen asiointivälineellä?

TUNNISTAMINEN KÄYNTI- JA PUHELINASIOINNISSA

Sähköisen palvelun tunnistautumista voidaan tietyissä tilanteissa hyödyntää myös käynti- ja puhelinasioinnissa

1.

Hei! Minun tarvitsee hoitaa Suomeen asettumisen asioita.

Puhelinasiointitilanne



2.

Hei! Lähetän sinulle viestillä koodin, jonka löydät tunnistautumalla sähköiseen palveluun.

3.

Ahaa, eli kirjaudun nyt sähköiseen palveluun, jotta näen viestisi. Lähettämäsi koodi on 23-SUJUVA-SUOMI.

4.

Kiitos! Nyt voimme käsitellä asiaasi turvallisesti tarkemmin.

Julkishallinnon käytettävissä on suomi.fi-viestit, jonne ulkomaalainen voi tunnistautua oman maansa tunnistusvälineellä (jos on) tai Finnish Authenticator -sovelluksella. Tulevaisuudessa tunnistautuminen voisi hoitua myös ulkomaalaisen asiointivälineellä?



KITEYTYKSET

Ydinviestit eri kohderyhmille yhdellä lauseella

Mitä tarkoitamme, kun puhumme yhteentoimivasta palveluverkostosta?

Eri tahot suunnittelevat palvelunsa yhdessä siten, että niistä muodostuu asiakkaalle irrallisten asiointien sijaan **kokonaisuus**.

Monimutkaisemmatkin palvelutarpeet saa hoidettua helpommin, kun **siirtymät digitaalisten palveluiden välillä** ovat saumattomia (mm. tukevat yhteisiä kirjautumismenetelmiä tai kertakirjautumista). Näin verkostossa toimivat palveluntarjoajat voivat yhdessä tarjota käyttäjälle suuremman lisäarvon kuin yksinään.

Palvelumallissa julkiset ja yksityiset toimijat voivat liittyä verkostoon ja **sopia tietojen vaihtamisen käytänteistä** eri verkkopalveluissa helposti ja luotettavasti asiakastarpeet ja lainsäädäntö huomioiden. Eri tahot ymmärtävät toistensa roolin kokonaisuudessa ja dataa voidaan vaihtaa koneluettavassa muodossa, jolloin muilta verkoston jäseniltä saatava data parantaa asiakasymmärrystä ja palvelujen laatua. Eri organisaatioiden tarjoamat palvelut **käsittelevät tietoa yhteensopivasti**.

VIRANOMAINEN

Tuo verkkopalvelusi mukaan yhteentoimivaan verkostoon, jonka avulla ulkomaalaiset asiakkaasi pääsevät käyttämään palvelujasi sujuvasti ja luotettavasti lähtömaasta käsin.



YRITYS TAI YHTEISÖ

Tuo digitaaliset palvelusi mukaan yhteentoimivaan verkostoon, jonka avulla laajennat tarjontaasi luotettavasti myös ulkomaisille asiakkaille.



KOLMAS SEKTORI

**Kerro palveluistanne ja tavoita
ulkomaalaisten kohderyhmänne
sopivassa vaiheessa Suomeen tuloa.**



KUNTA

Liity mukaan yhteentoimivaan palveluverkoston, jonka avulla pystyt järjestämään ulkomaalaisen asiakkaasi palvelut sujuvasti ja luotettavasti ennakoiden ja digitaalisia kanavia hyödyntäen.



TYÖNANTAJA

Maahantulon hoitaminen yksinkertaistuu, on ennakoitavissa ja onnistuu helpommin etänä, jolloin saat ulkomaiset tekijät tarvittaviin tehtäviin nopeammin.



MAAHANTULIJA

Voit keskittyä elämääsi Suomessa, kun saat valmisteltua omat ja perheesi asiat sujuvasti jo lähtömaasta käsin.



OHJAAVA TAHO

Yhteensopivia digitaalisia ratkaisuja kehittämällä ja palveluja kootusti tarjoamalla yhteiskunta saa tarvitsemiansa osaajia sekä liiketoimintaa asettumaan Suomeen nopeammin ja sujuvammin.



ULKOMAINEN KUMPPANI

**Voit toimia rajat ylittävästi ja helposti
suomalaisten viranomaisten ja yritysten
kanssa digitaalisesti.**

MIELIKUVAT

RATKAISU: Avulias, kyvykäs, edistyksellinen

HANKE: Tulevaisuus-orientoitunut, avulias, yhteistyöhakuinen

ARVOT

RATKAISU: Palveluiden kohtaanto ja saumaton asiointi Suomen palveluiden kanssa, sillojen purku

HANKE: Epäbyrokraattisuus, kokeilukulttuuri, yhteiskäyttöisyys, ekosysteemit, Suomen kilpailukyky

VISIO

RATKAISU: Maailman johtava valtio maahantulossa, suurin digitaalinen ekosysteemi, kilpailukykyisin ja hyvinvoivin

HANKE: Aloituskiihdytys Suomen rajat ylittävän digitalisaation kehittämiseksi

ILME

RATKAISU: Virallinen mutta moderni, koko Suomea edustava, skandinaavisen tyylikäs, ei liian persoonallinen ettei varasta huomiota

HANKE: Hyvällä silmällä mutta edullinen, lainattua

EROTTUMINEN

RATKAISU: Rajat ylittävä yhteistyö, Suomi luo digitaaliset yhteydet muuhun maailmaan ensimmäisenä, datatalouden keinoin (datan yhteiskäyttöisyys, digitaalinen luottamus ja automaatio)

HANKE: Poikkihallinnollisuus, joustavuus, kokeilukulttuuri, rohkeus, poikkisektorillisuus, asiakaskeksisyys, valtiollinen yhteistyö ja benchmarkit

LUPAUS

RATKAISU: Luotettava, avoin, kestävä muutos

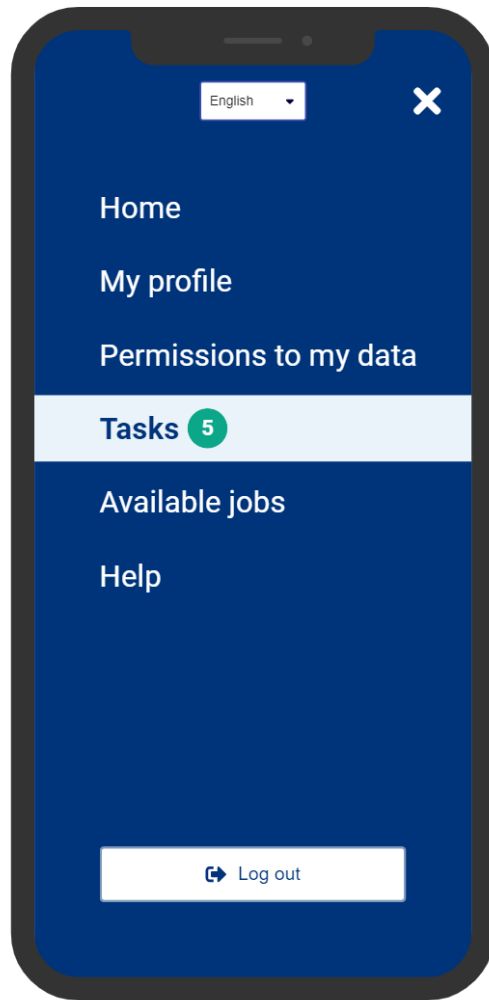
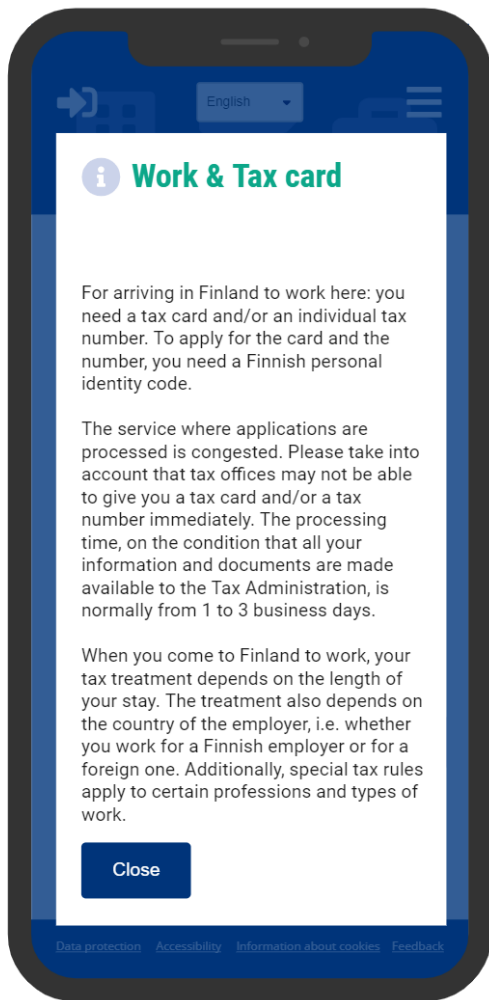
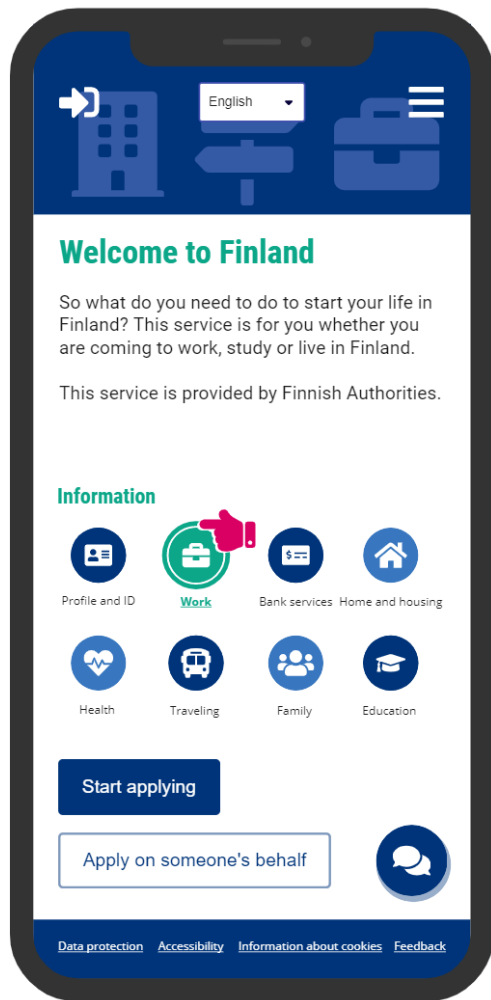
HANKE: Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa, yhteiskunnallinen vastuu



SUOMI
FINLAND

PROTOTYYPPI

Alkuvaiheen palautteen keräämisen apuna



**SUOMI
FINLAND**

Voin asioida
yhdessä
paikassa,
digitaalisesti

← English ▾

What do I need to do?

Start by answering a few questions so that we can guide you to the right services in Finland.

I come to Finland to


Work

Study


Other

Choose the most suitable option


Do you have a job?

 Yes, I do ▾


What is your nationality?

 Georgia ▾


How long will you stay?

 One year or longer ▾


Do you have family members in Finland?

 No, I don't ▾

Are you coming alone?

 I'm coming with family ▾

Select the municipality to which you intend to move in Finland. If you do not know yet, select Helsinki

 Helsinki ▾

Grant permission to share your information between Finnish authorities

Grant permission

Next

Cancel

↩ English ▾ ☰

My tasks

My tasks only ▾

Start from here

Create my profile →

Get identification tool →

1. Residence permit

Apply for residence permit →

Deliver documents →

Get identified →

Pay for permit →

2. Taxes

Get tax number →

Get tax card →

3. Bank account and payment tool

Open a bank account →

Get a credit card →


SUOMI
FINLAND

Mitä minun
tarvitsee tehdä
ja missä
järjestyksessä

← English




Create my profile and get ID

Use Finnish Digital ID for getting user profile, Digital ID, and Finnish Identity code at once.



DIGITAL ID

Alternatively you can register by using following services:



----- or register with e-mail -----

First name


Last name

E-mail


[Continue](#) [Cancel](#)

← English






Finnish Digital ID



Finnish Digital ID fee is 15€ per ID.

 Average processing time: 2 hour

Four steps to get your Digital ID

-  1. Download the app
-  2. Take a photo of your passport
-  3. Scan your passport chip
-  4. Preview your information
-  5. Pay the fee





[Apply for me](#) [Apply on behalf](#)

← English





My tasks

My tasks only



Start from here

-  Create my profile 
-  Get identification tool 



1. Residence permit

- Apply for residence permit 
- Deliver documents 
- Get identified 
- Pay for permit 

2. Taxes

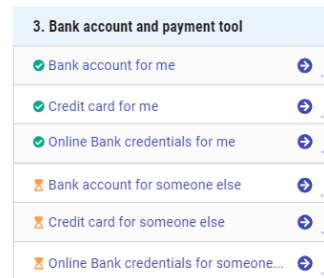
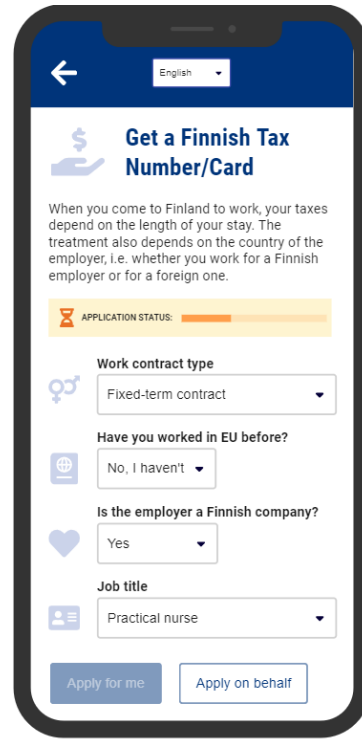
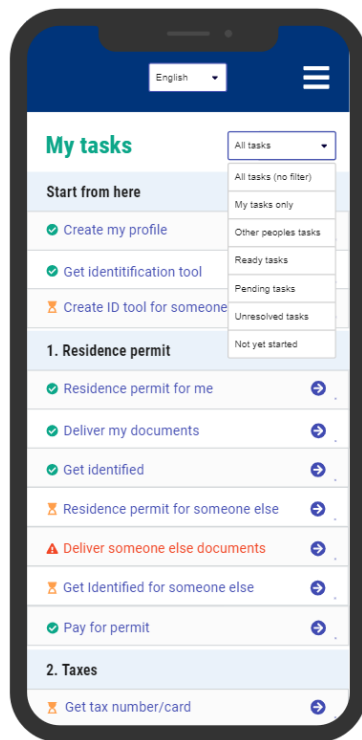
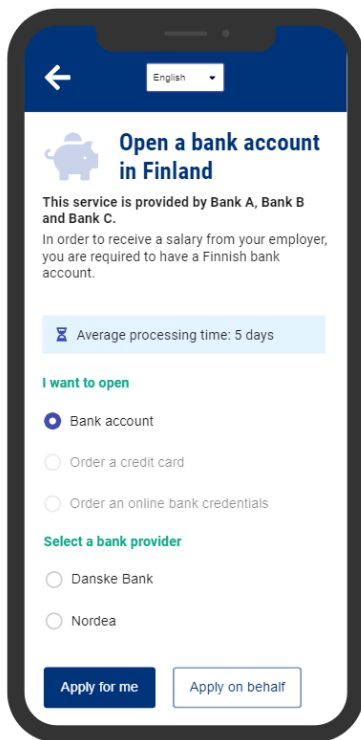
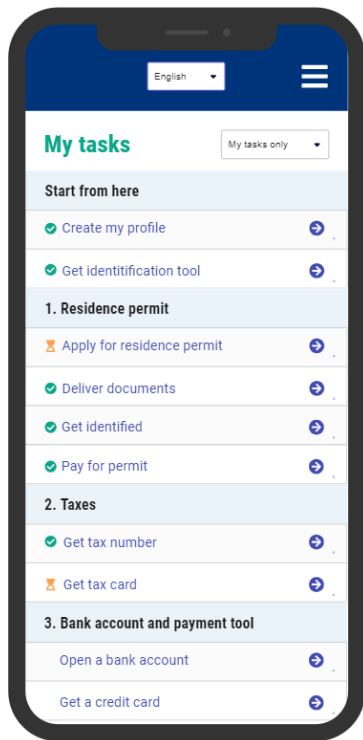
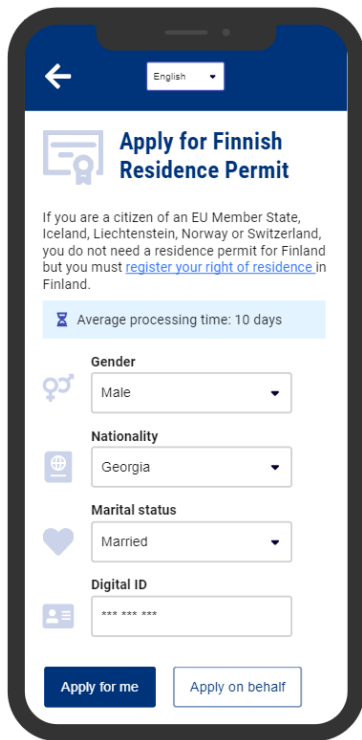
- Get tax number 
- Get tax card 

3. Bank account and payment tool

- Open a bank account 
- Get a credit card 

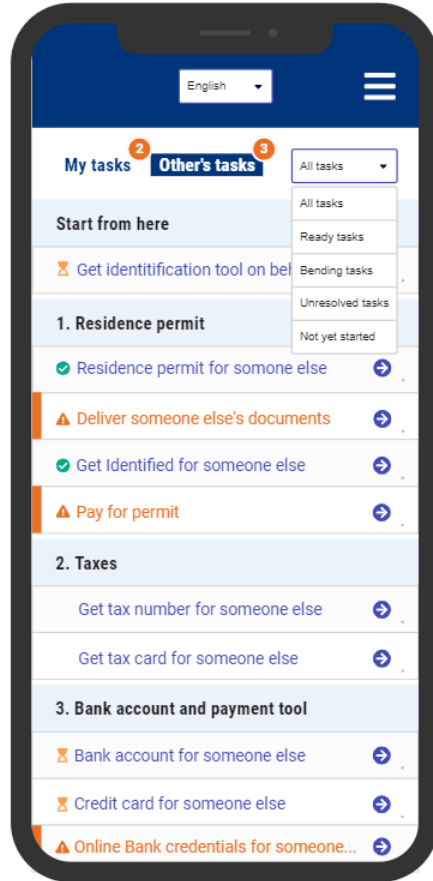
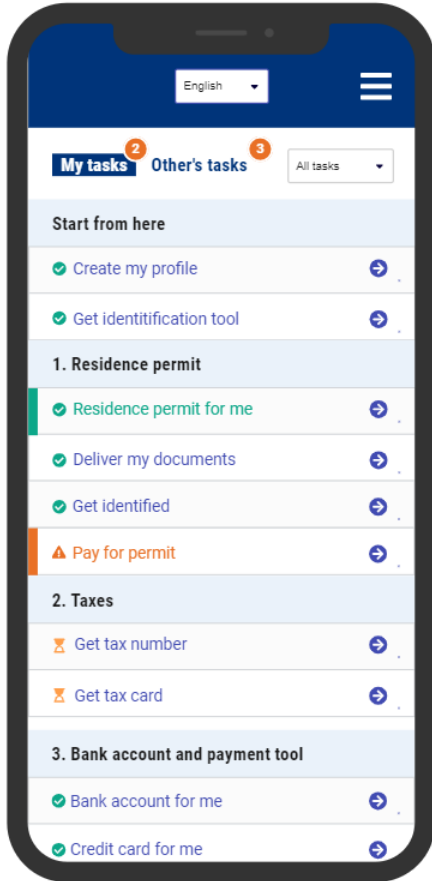
SUOMI
FINLAND

Profiilin luonti ja
tunnistautuminen
etänä



Tehtävälistan kautta avautuu kunkin asian edistämiseen tarvittavia tietoja ja toiminnallisuuksia

Seuraavaksi työstössä: perheenjäsenten asiat ja puolesta-asiointi



Riitta Relocation worker

+ Add new person

+ Create a group

Edit



IT company (6)

€ Group payment

Group booking

Edit

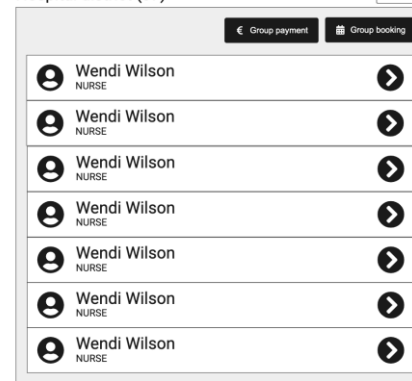


Hospital district (37)

€ Group payment

Group booking

Edit



SUOMI
FINLAND



SUOMI
FINLAND

VAIKUTUKSET

Millaisia hyötyjä yhteisestä asiointipalvelusta voidaan tunnistaa?

Yhteisen asiointipalvelun vaikutukset ja hyödyt

SUOMI
FINLAND

| Muutos/vaikutus | Ennustettu parannus |
|---|---|
| ASIAKASOJHAUS OSAKSI ASIOINTIA Asiakasohjauksen parantaminen ja keskittäminen yhteen paikkaan lisää asiakkaiden itseohjautuvaa tiedonhakua ja kokonaiskuvan hahmottamista | Asiakkaiden neuvontatarve vähenee XX% ja kohdistuu oikeisiin organisaatioihin, samalla kun verkoston organisaatiot pystyvät paremmin ohjaamaan kokonaisuuden läpiviennissä. Tarpeettomat yhteydenotot vähentyvät XX%. |
| TIETOJEN SIIRTO Asiakas täyttää tietonsa kertaalleen yhteiseen asiointipalveluun ja voi sieltä toimittaa ne palveluja tarjoaville organisaatioille | Asiakirjat ja niihin liittyvät metatiedot siirtyvät rajapintojen kautta sähköisesti ja rakenteisessa, yhteentoimivassa muodossa suoraan palveluja tarjoavien organisaatioiden käsittelyjärjestelmiin, jolloin poistuu manuaalisia työvaiheita skannauksessa, asiakirjojen käsittelyssä ja tietojen manuaalisessa siirrossa ja kirjaamisessa. Aikaa säästyy XX%, virheet vähentyvät. |
| TÄYDENNYSPYYNNÖT Selkeät ja yhdenmukaiset sähköiset lomakkeet sekä puolesta-asioinnin tukeminen helpottavat asiointia ja vähentävät puutteita vireillepanoissa | Asiakkaat osaavat täyttää tarvittavat tiedot tarvittavalla tasolla, mikä vähentää lisäselvityspyyntöjen määrää XX%. Kerralla valmiiksi saatavien käsittelyjen osuus nousee XX%. |
| TUNNISTUS Asiakas tunnistautuu palveluihin tarvittavan luottamustason mukaisesti yleisesti käyttöön otettavilla ratkaisulla - yhteiset mallit tunnistukseen | Eri toimijat saavat käyttöönsä yhteiset mallit ulkomaalaisen asiakkaan tunnistamiseen. Organisaatioiden palvelujen tunnistuksen määrittely ja toteutus nopeutuu XX%. |
| KÄYNNIT Asiakas voi hoitaa nykyistä enemmän asioita etänä sähköisesti | Ajanvarausten ja käyntiasioinnin tarve vähenee XX%. Asiointivolyyymi siirtyy verkkoon XX%. |
| SEURANTA Maahantulijalle, työnantajalle ja työnantajan edustajalle rakennetaan näkymä asian etenemisen seurantaan | Asiakkaiden tilannekyselyt vähentyvät XX%. Lisäksi: Töiden aloituksen suunnittelu helpottuu ja nopeutuu ja puolesta-asioijan työ selkeytyy ja helpottuu, vältetään ryhmissä yksittäisten henkilöiden putoaminen prosessista. |
| PALVELUTARPEEN ENNAKOINTI Toimija pystyy ennakoimaan palvelun tarvetta jo ennen maahantuloa (esim. päiväkodit, koulut, ryhmäajanvaraukset...) | Kiireelliset toimenpiteet ja selvittelyt vähentyvät XX%. Viive palvelun saamisessa vähentyy XX%. |



SEURAAVAT ASKELEET

Mitä vision edistämiseksi on tarkoitus tehdä
Virtual Finland -hankkeen yhteydessä?

Työtä jatketaan vuonna 2023 seuraavasti

SUOMI
FINLAND

| Aihe | Toimenpide | Aikataulu |
|---|--|---------------------|
| A. Omistajuus, ohjaus, hallinnointi | Tapaaminen IHH verkoston päättäjätasolla, tavoitteena keskustella yhteisestä tiekartasta asiointipalvelun edistämiseksi | Alkuvuodesta |
| B. Asiointipalvelun visioproton jalostaminen | Tarkennettu käyttöliittymän näkymäkartta, käyttötapauksien määrittely työnhausta alkaen | 1-3/2023 |
| C. Yhteinen maahantulon arkkitehtuuri | Tarvittava maahantulon arkkitehtuuri kunkin organisaation järjestelmän näkökulmasta, rajoitusten ja mahdollisuuksien tunnistaminen | 1-3/2023 |
| D. Lainsäädännön tarkastelu | Nykyisen lainsäädännön tarkastelu vision näkökulmasta: mahdollisten esteiden tunnistaminen | 1-3/2023 |
| E. Puolesta-asiointi | Tuodaan asiantuntijaryhmän käsittelyyn, yhteistyömahdollisuuksien selvittäminen suomi.fi-valtuuksien kanssa, työpaja | Tammikuussa aloitus |
| F. Ryhmäprosessi | Tuodaan asiantuntijaryhmän käsittelyyn, työpaja sidosryhmien kanssa tavoitetilan kuvaamiseksi | Tammikuussa aloitus |
| G. Pankkiasioinnin sujuvoittaminen | Tuodaan asiantuntijaryhmän käsittelyyn, osallistujien kartoitus ja kansainvälisten benchmarkien hyödyntäminen | Tammikuussa aloitus |

TOTEUTUKSEN VAIHEISTAMINEN (luonnos)

VAIHE 1

”Yhteinen asiakasohjaus”

Asiakkaan tarvitsema ymmärrys ja tiedot on koottu yhteen sähköiseen paikkaan. Asiakkaalle pystytään tarjoamaan hänen tilanteeseensa soveltuva personoitu tehtävistä.

Asiakkaan tarvitsemiin eri palveluihin löytyy suorat linkit ja niiden käyttäminen on riittävän selkeää. Tunnistautumiseen on mietitty yhdenmukaiset käytännöt.

Eri tahojen asiakaspalvelut hahmottavat asiakkaan kokonaistarpeen ja pystyvät neuvomaan polulla etenemisessä.

VAIHE 2

”Yhteinen tietojen hyödyntäminen”

Maahantuloon liittyviä palveluja tuottavat organisaatiot lisäävät asiointilomakkeilleen toiminnallisuuden, jolla asiakas voi samalla kertakirjautumisella täyttää tietoja profiilistaan suoraan lomakkeelle.

Toimijat sopivat standardista tavasta kerätä ja käyttää tietoja. Käytössä on yhteinen malli tietojen käytön suostumuksen pyytämiseksi asiakkaalta.

VAIHE 3

”Yhteinen asiointipalvelu”

Asiakas voi asioida suoraan yhteisessä palvelussa siirtymättä eri sivustoille. Palveluja tuottavat organisaatiot ottavat vastaan palvelupyynnöt yhteisen asiointipalvelun kautta sekä päivittävät tilannetietoa sinne rajapintojen avulla. Varsinainen käsittely tapahtuu organisaatioiden omissa käsittelyjärjestelmissä.

Asiakkaan valitsemat tahot voivat seurata maahantuloon liittyvien asioiden edistymistä yhteisen asiointipalvelun avulla. Käytössä on valtuuttamisen ratkaisu, jonka avulla henkilön puolesta voi asioida maahantuloon liittyvissä tilanteissa.

Eri toimijoiden omat käsittelyjärjestelmät liittyvät kukin kehitysvaiheensa sallimalla aikataululla osaksi yhteistä palveluverkostoa.

Mukaan maahantulon palveluverkoston?

Mitä saamme? Virtual Finland -hanke tarjoaa joustavasti tukea ja mahdollisuuksia yhteiseen kehittämiseen:

- ✓ Kokonaiskuva maahantulijan asiointitarpeista ja sidosryhmistä
- ✓ Nykytila ja tunnistetut haasteet
- ✓ Eri näkökulmista validoitu palveluvision
- ✓ Palvelun prototyyppi keskustelun havainnollistamiseksi sekä valmius tuottaa tarkentavia protonäkymiä
- ✓ Mahdollisuus testata tiedon siirtymistä testbed-ratkaisulla
- ✓ Näkemystä eri osa-alueiden edistämisestä, mm. tunnistusratkaisut, tiedon yhteiskäyttö, asiakasohjaus
- ✓ Yhteisiä tapaamisia ratkaisujen suunnittelemiseen
- ✓ Tukea toteutuksen ketterään vaiheistamiseen

Lue lisää: <https://thevirtualfinland.fi/etusivu>

Mitä osallistuminen vaatii? Maahantulon asioinnin sujuvoittamiseen osallistuu suuri joukko erilaisia sidosryhmiä, kukin omien tavoitteidensa puitteissa esimerkiksi seuraavin tavoin:

- Materiaaliin tutustuminen ja tiedon jakaminen omissa verkostoissa
- Sparrausryhmiin ja työpajoihin osallistuminen
- Välituotosten kommentointi, testauksen ja validoinnin tukeminen
- Konkreettisen kokeilun suunnittelu ja toteutus

Voimme varata myös 1h mittaisen tapaamisen, jossa kartoitamme yhdessä organisaatiollenne mielekkäintä osallistumisen tapaa.