

Yleiskirje 5/2026, 19.3.2026, Juha Myllymäki, Kirsi Lamberg ja Elisa Kettunen

Sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevan sääntelyn toimeenpano kunnissa

Kuuntele

Sähköisiä tiedoksiantoja koskeva sääntely muuttuu 14.4.2026.

Uuden lainsäädäntömuutoksen myötä viranomaiset lähettävät jatkossa hallintopäätösten sähköisen tiedoksiannon hallinnon asiakkaille viestinvälityspalveluun eli Suomi.fi-viesteihin. Tämä tapahtuu ilman vastaanottajan erillistä suostumusta, jos vastaanottajalla on viestinvälityspalvelu käytössään.

Tämän yleiskirjeen tarkoituksena on ohjeistaa kuntia toimeenpanemaan sähköisiä tiedoksiantoja koskeva sääntelyä kunnan toiminnassa.

Mistä lakimuutoksessa on kyse?

Viranomainen antaa kuntalaisille ja hallinnon asiakkaille tiedoksi päätöksiä, lupia ja muita asian käsittelyyn vaikuttavia asiakirjoja. Yleinen säännös viranomaisen tiedoksiantovelvoitteesta löytyy hallintolain (434/2003) 54 §:stä, jonka mukaan päätös on annettava tiedoksi asianosaiselle ja muulle tiedossa olevalle, jolla on oikeus hakea siihen oikaisua tai muutosta valittamalla.

Tiedoksiantoja koskevia säännöksiä on kuntalaissa ja kunnan eri sektoreita koskevissa erityislajeissa. Näihin lakeihin toissijaisena sovelletaan hallintolain säännöksiä hallintopäätöksen ja muun asiakirjan tiedoksiannosta.

Kun päätökseen haetaan muutosta kuntalain (410/2015) mukaan, tiedoksiantotavoista säädetään kuntalaissa. Jos päätökseen haetaan muutosta hallintovalituksella, päätöksen tiedoksiantoon sovelletaan hallintolain säännöksiä, jollei erityissäännöksiä ole. Hallintolain 55 §:n mukaan tiedoksianto toimitetaan tavallisena tai todisteellisena tiedoksiantona tai yleistiedoksiantona.

Nykytilassa kunnissa on käytössä useita erilaisia asiointi- ja viestinvälityskanavia. Nykyisin viranomaistiedoksiantoja lähetetään

asiakkaille postitse paperilla, erillisen sähköisen asiointijärjestelmän kautta tai hyödyntäen Suomi.fi-viestejä (viestinvälityspalvelu). Tähän saakka Suomi.fi-viestien käyttö on edellyttänyt asiakkaan oma-aloitteisuutta eli suostumusta sen käyttöönnotossa.

Uusi sääntely tarkoittaa käytännössä sitä, että täysi-ikäiselle henkilölle, jolla on suomalainen henkilötunnus, avataan jatkossa sähköinen postilaatikko Suomi.fi-viestipaleluun viranomaisaloitteisesti, kun hän kirjautuu vahvaa sähköistä tunnistamista käyttäen mihin tahansa viranomaisen sähköiseen asiointipalveluun, kuten esimerkiksi OmaVeron tai OmaKelaan. Sähköisen postilaatikon avaaminen tapahtuisi aina sähköisen asiointitilanteen yhteydessä käytettäessä tunnistuspalvelua. Perustelujen mukaan tunnistautuminen julkishallinnon sähköiseen palveluun osoittaisi, että henkilö kykenee käyttämään jotakin viranomaisen sähköistä palvelua. Lähes 2,5 miljoonaa kansalaista on ottanut suomi.fi-viestit käyttöönsä.

Lakimuutoksen myötä viranomaiset lähettävät sähköisen tiedoksiannon hallinnon asiakkaille seuraavilla tavoilla:

- a** tiedoksianto suoraan viestinvälityspalveluun (Viestinvälityspalvelulla tarkoitetaan Suomi.fi -viestejä, asiointipalvelulla viranomaisen vastuulla olevaa sähköisen asioinnin palvelua (esim. OmaKanta, KELAn asiointipalvelu ja OmaVero) ja muulla sähköisellä osoitteella esimerkiksi sähköpostiosoitetta), eli Suomi.fi-viesteihin, josta lähtee Suomi.fi-viestien generoima automaattinen heräteviesti eli esimerkiksi sähköpostiviesti tai sovelluksen push-ilmoitus kuntalaiselle.
- b** jos tiedoksianto on luettavissa viranomaisen sähköisessä asiointipalvelussa, siitä täytyy lähettää tieto kuntalaiselle sähköisesti Suomi.fi-viestien kautta. Tässä viestissä kerrotaan, missä tiedoksianto on luettavissa ja kuntalainen voidaan ohjata turvallisesti linkillä sähköiseen asiointipalveluun lukemaan tiedoksianto. Lisäksi vastaanottaja saa edellisen kohdan mukaisesti sähköposti-ilmoituksen ja/tai PUSH-ilmoituksen mobiilisovelluksesta (ns. heräteviesti), kun hän on saanut uuden viestin Suomi.fi-viesteihin. Tämä edellyttää, että järjestelmään on rakennettu liityntä Suomi.fi-viesteihin.
- c** tiedoksianto esimerkiksi toiseen sähköiseen palveluun tai esim. sähköpostiin, johon hallinnon asiakas on antanut suostumuksensa.
- d** Niille hallinnon asiakkaille, jotka eivät käytä sähköistä asiointia ja suomi.fi-viestit-palvelua, tiedoksiannon tulisi lähettää hallintolain mukaisesti, esim. paperipostina tai vaihtoehtoisesti sähköpostilla, jos siihen on vastaanottajan suostumus.

Lakimuutoksen myötä viranomaiset lähettävät sähköisen tiedoksiannon edellä mainitun a ja b-kohdan mukaisesti, ilman vastaanottajan erillistä suostumusta, jos vastaanottaja on ottanut Suomi.fi-viestien sähköisen postilaatikon käyttöönsä.

Lähtökohta kuitenkin sekä asiointilain 18 ja 19 §:ien sekä digipalvelulain 5 § nojalla on, että jos asiointi on aloitettu sähköisesti, sitä jatketaan sähköisesti, ellei hallinnon asiakas ole toisin pyytänyt. Voimassa olevan

periaatteen mukaan viranomaisen olisi myös aktiivisesti tarjottava hallinnon asiakkaalle mahdollisuutta saada viranomaiselta asiaansa liittyviä viestejä ja asiakirjoja sähköisessä muodossa silloin, kun viranomainen voi lähettää viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa (HE 60/2018, s. 68).

Lakimuutoksen myötä vahvaa sähköistä Suomi.fi-tunnistusta käyttäville täysi-ikäisille kansalaisille luodaan tunnistautumisen yhteydessä Suomi.fi-viesteihin sähköinen postilaatikko, josta heitä myös informoidaan. Erillistä suostumusta Suomi.fi-viestien käyttöön tai sähköisten tiedoksiantojen vastaanottamiseen ei pyydetä. Kansalaisella on mahdollisuus kieltäytyä sähköisestä asioinnista muuttamalla Suomi.fi-viestien asetuksia tai ilmoittamalla tästä Digi- ja väestötietovirastoon.

Lakimuutos koskee vain luonnollisille henkilöille annettavia tiedoksiantoja. Tiedoksianto voi olla hallintolain, kuntalain tai erityislain mukainen tiedoksianto. Näin ollen esimerkiksi kunnan luottamushenkilöille luottamustoimeen liittyviä asiakirjoja ei tarvitse lähettää Suomi.fi-viesteihin.

Muutoksen myötä muutettiin hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annettua lakia, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettua lakia, digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettua lakia, oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annettua lakia, oikeudenkäymiskaarta, oikeudenkäynnistä markkinaoikeudessa annettua lakia, oikeudenkäynnistä työtuomioistuimessa annettua lakia, eräiden asiakirjain lähettämisestä tuomioistuimille annettua lakia, kiinteistönmuodostamislakia, kieltotoimenpiteitä koskevista edustajakanteista annettua lakia, oikeudenkäynnistä rikosasioissa annettua lakia, esitutkintalakia, sakon ja rikesakon määräämisestä annettua lakia, sotilaskurinpidosta ja rikostorjunnasta puolustusvoimissa annettua lakia, ulosottokaarta, vaalilakia, oikeusapulakia ja pakkokeinolakia.

Keskeisimmät muutokset liittyvät tiedoksiantoa koskevaan menettelysääntelyyn, mutta muutoksia ei tullut siihen lähtökohtaan, mitkä asiakirjat kuuluvat viranomaisen tiedoksiantovelvollisuuden piiriin ja mitkä eivät. Tiedoksi annettavat asiakirjat määräytyvät edelleen hallintolain ja erityislainsäädännön perusteella. Myöskään siihen organisaatiojoukkoon, joka jo nykyllänsäädännön mukaan on velvoitettu käyttämään Suomi.fi-viestejä, ei ole tulossa muutoksia.

Keskeisimmät säädösmuutokset koskevat sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain todisteellista ja tavallista sähköistä tiedoksiannosta koskevia 18 ja 19 §:ää sekä uusia sähköisestä tiedoksiannosta lähetettävää heräteilmoitusta koskevat 19 a ja 19 b §:ä. Ehdotetut säännökset selkeyttäisivät sähköistä tiedoksiannosta koskevaa sääntelyä ja niiden tarkoituksena on mahdollistaa sähköisen tiedoksiannon käyttö nykyistä laajemmin viranomaistoiminnassa.

Lakimuutokset tulevat voimaan 14.4.2026.

Tausta

Hallitusohjelman mukaisesti kuluvalle hallituskaudella edistetään Suomen siirtymistä asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Viranomaisviestinnän edistäminen on myös osa hallitusohjelmaan sisältyvän valtionhallinnon tuottavuusohjelman toimeenpanoa.

Lakimuutosten myötä hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annettuun lakiin (571/2016, jäljempänä tukipalvelulaki) lisättiin säännökset viranomaisaloitteisesta viestinvälityspalvelutilin avaamisesta Suomi.fi-tunnistusta käyttäville luonnollisille henkilöille. Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettua lakia (13/2003, jäljempänä asiointilaki) muutettiin siten, että sähköinen tiedoksianto viestinvälityspalveluun olisi mahdollinen ilman tiedoksiannon vastaanottajan erillistä suostumusta. Lisäksi lakiin lisättiin säännökset koskien sähköisestä tiedoksiannosta lähetettävää ilmoitusta sekä muutettiin sähköisesti toimitettavan asiakirjan määräaikaa koskevaa sääntelyä.

Hallintoasioiden tiedoksiannosta koskeva sääntely yleisesti

Hallintopäätöksen tiedoksiannolla tarkoitetaan menettelyä, jolla viranomaisen tekemän hallintopäätöksen sisältämä ratkaisu saatetaan niiden tietoon, joiden oikeusasemaan se vaikuttaa tai joilla muuten on oikeus vaatia siihen oikaisua tai muutosta.

Päätöksen tiedoksianto on päätöksen muutoksenhakuajan alkamisen edellytys ja siten myös välttämätön menettely päätöksen lainvoimaisuuden kannalta. Päätöksen oikeusvaikutukset voivat alkaa toteutua vasta, kun päätös on annettu tiedoksi. Jos päätöstä ei ole asianmukaisesti annettu tiedoksi päätöksen kohteelle, aiheuttaa se päätöksessä menettelyvirheen eikä päätös saa lainvoimaa.

Yleissäännökset päätöksen tiedoksiannosta ja tiedoksiantotavoista ovat hallintolaissa (434/2003), joka sisältää muun ohella yleiset säännökset viranomaisen tiedoksiannosta (9 luku) ja tiedoksiannossa noudatettavasta menettelystä (10 luku) sekä kuntalain (410/2015) 139-140 §:ssä.

Jos päätöstä ei ole tehty erityislainsäädännön perusteella, vaan ns. kunnan yleistoimivallan nojalla, sovelletaan kuntalain säännöksiä muutoksenhausta ja tiedoksiannosta. Tiedoksiannossa on tehtävä ero asianosaisen ja kuntalaisen välillä. Kunnan viranomaisen päätöksen tiedoksiantoon sovelletaan kuntalain sijasta hallintolain säännöksiä, kun kyseessä on päätös, johon haetaan muutosta hallintovalituksella.

Sähköisestä tiedoksiannosta säädetään erikseen asiointilaissa. Tukipalvelulaissa säädetään muun ohella viestinvälityspalvelusta, eli Suomi.fi-viesteistä. Suomi.fi-viestit on viranomaisen käytössä oleva palvelu, jonka avulla viranomainen voi antaa asiakirjan tiedoksi sähköisesti. Yleisemmin sähköisen asioinnin näkökulmasta on merkityksellinen myös digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettu laki (306/2019, jäljempänä digipalvelulaki), jossa säädetään muun ohella henkilöiden oikeudesta sähköiseen asiointiin.

Erityislainsäädäntöön sisältyy runsaasti sääntelyä esimerkiksi asioiden tiedoksiantamisesta ”kirjeitse” tai ”postitse”. Hallintolain säätämisen yhteydessä vuonna 2003 hallintolakiin lisättiin yleissäännökset tavallisesta ja todisteellisesta tiedoksiantotavasta.

Erityislainsäädännössä säädetty kirjeitse tai postitse tapahtuva tiedoksiantotapa ei kuitenkaan ole sähköisen tiedoksiantotavan käytön este, vaan asiointilakia voidaan yleislakina soveltaa tällöin erityislainsäädännön rinnalla. Myös näissä tapauksissa asiakirjan tiedoksianto asiointilain tarkoittamana tavallisena tai todisteellisena sähköisenä tiedoksiantona on mahdollinen tiedoksiantotapa suoraan asiointilain 18 ja 19 §:ien nojalla ilman, että siitä olisi tarpeen erikseen säätää tai että sähköisen tiedoksiannon hyödyntäminen edellyttäisi tällaisten säännösten muuttamista.

Erityislainsäädäntöön mahdollisesti sisältyvät tiedoksiantotapaa koskevat säännökset tulee ottaa huomioon sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä.

Väärään viranomaiseen tulleet asiakirjat siirretään toimivaltaiselle viranomaiselle hallintolain 21 §:n mukaisesti. Osa kunnista ja muista viranomaisista on ottanut käyttöön ns. kaksisuuntaisen suomi.fi-viestit integraation esimerkiksi asianhallintajärjestelmän yhteydessä. Tämä

mahdollistaa sen, että asiakas aloittaa asioimisen viranomaisen kanssa lähettämällä viestin viranomaiselle Suomi.fi-viestien kautta. Tämän ominaisuuden vuoksi on mahdollista, että kansalainen lähettää erehdyksessä viestin tai asiakirjoja väärälle viranomaiselle. Tällaisessa tilanteessa toiselle viranomaiselle osoitetun viestin vastaanottanut viranomainen on velvollinen ohjaamaan asian viipymättä eteenpäin oikealle viranomaiselle. Kunnan tulee huolehtia, että suomi.fi -viestejä käsittelevät henkilöt osaavat toimia tämän lain mukaisesti. Kunnan ei ole pakko ottaa käyttöön kansalaisaloitteisen asioinnin mahdollistavaa ominaisuutta suomi.fi -palvelussa. Lisätietoja asiasta antavat Digi- ja väestötietoviraston asiantuntijat.

Sääntelyn soveltaminen kunnissa

Asiointilain 2 §:n mukaan lakia sovelletaan mm. hallintoasian, tuomioistuinasian vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon, jollei muualla laissa toisin säädetä. Lakia sovelletaan soveltuvien osin myös muussa viranomaistoiminnassa.

Tukipalvelulain 5 §:n mukaan kunnallisilla viranomaisilla on velvollisuus käyttää viestinvälityspalvelua sekä laissa erikseen määriteltyjä muita tiettyjä tukipalveluita käyttövelvollisuus niiden hoitaessa laissa niille säädettyjä tehtäviä. Kunnallisilla viranomaisilla on oikeus käyttää tukipalveluja myös muissa tehtävissään.

Kunnan viranomaiset ovat useimmiten monijäsenisiä kunnan toimielimiä, kuten valtuusto ja kunnanhallitus sekä lautakunta, johtokunta ja toimikunta. Kunnallisia viranomaisia ja toimielimiä ovat myös kuntayhtymien ja muiden kuntien yhteistoimintaelinten viranomaiset ja toimielimet. Kunnallisen viranomaisen määrittely on viime kädessä johdettavissa siitä, onko tällä orgaanilla oikeudelliseen normiin perustuvia tehtäviä ja toimivaltaa. (HE 59/2016 vp, s. 41).

Käytännössä lakia sovelletaan kunnan viranomaisissa, kuten kunnissa, kuntayhtymissä ja kunnallisissa liikelaitoksissa.

Viranomaisen tiedoksiannon kohteena olevat asiakirjat

Tiedoksiannossa on kyse viranomaisen hallintolain 54 §:ssä tarkoitetun asiakirjan toimituksesta asianosaiselle tai muulle asiaan liittyvälle taholle. Kyseessä on useimmiten esimerkiksi hallintopäätös tai muu hallintoasian käsittelyyn vaikuttava asiakirja, kuten esimerkiksi kuulemiskutsu tai selvityspyyntö, joka vaikuttaa asian käsittelyyn.

Tiedoksi annettavat asiakirjat määräytyvät hallintolain ja erityislainsäädännön perusteella.

Hallintopäätöksen lisäksi tiedoksiannon kohteena ovat ns. menettelypäätökset. Menettelypäätökset ovat ennen päätöksentekoa viranomaisen tekemät ratkaisut, jotka liittyvät asian käsittelyvaiheisiin ja joilla pyritään hallintomenettelyn kulun ohjaamiseen. Tällaisia ovat mm. kutsu katselmukseen tai suulliseen todisteluun, ilmoitus kuulemisesta, asiakirjan siirrosta oikealle viranomaiselle tai tarkastuksen toimittamisesta ja kehoitus asiakirjan täydentämiseen tai lisäselvityksen esittämiseen. Lisäksi viranomaisen tulee antaa asianosaiselle tiedoksi muut asian käsittelyyn vaikuttavat asiakirjat. Tällaisia ovat etenkin kuulemisen kohteena olevat asiakirjat, kuten viranomaisen ja muiden esittämät vaatimukset sekä selvitykset, jotka voivat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Tiedoksiantotavat

Hallintopäätöksen tiedoksiantotapoja on kolme: tavallinen ja todisteellinen tiedoksianto sekä yleistiedoksianto (HL 55 §). Tiedoksiantotavan valinta määräytyy lähinnä sen perusteella, mikä on päätöksen sisältö ja kenelle päätös on kohdistettu.

Tavallista tiedoksiantoa käytetään, ellei ole erityistä perustetta turvautua kahteen muuhun erityiseen tiedoksiantotapaan. Tavallista tiedoksiantoa käyttämällä päätös, ratkaisu tai muu asiakirja toimitetaan vastaanottajalle postitse kirjeellä (HL 59 §). Tavallisen tiedoksiannon edellytyksenä on, että vastaanottajan postiosoite on viranomaisen tiedossa tai että viranomainen saa sen selvitettyksi. Muutoksen myötä viranomainen voi edelleen käyttää tavallista kirjepostina lähetettyä tiedoksiantoa, jos hallinnon asiakas ei käytä suomi.fi-palvelua.

Todisteellista tiedoksiantoa käytetään, kun se on erityisistä oikeusturvasyistä tarpeen. Asiakirja on toimitettava tiedoksi todisteellisesti, jos se koskee velvoittavaa päätöstä, jonka tiedoksisaamisesta alkaa kulua valitus- tai oikaisuvaatimusaika tai muu vastaanottajan oikeuteen vaikuttava määräaika (HL 60 §). Edunsuova tai muuten vastaanottajan kannalta pääasiassa myönteinen päätös toimitetaan lähtökohtaisesti tiedoksi tavallisena tiedoksiantona.

Yleistiedoksiantoa käytetään, jos tavallista tai todisteellista tiedoksiantoa ei voida toteuttaa. Yleistiedoksiantoa voidaan käyttää myös silloin, kun asiakirja on annettava tiedoksi yli kolmellekymmenelle tiedossa olevalle henkilölle tai kun henkilöiden lukumäärää ei tiedetä

(HL 55 §). Yleistiedoksianto toteutetaan pitämällä asiakirja määrätyn ajan nähtävillä viranomaisessa ja yleisessä tietoverkossa (HL 62 §).

Kuntalaki on erityislaki suhteessa hallintolakiin. Kuntalain 139 §:n mukaisesti päätöksen tiedoksiantoon asianosaiselle sovelletaan, mitä hallintolain 59 §:ssä säädetään tavallisesta tiedoksiannosta ja sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 19 §:ssä säädetään tavallisesta sähköisestä tiedoksiannosta.

Em. koskee asianosaisten tiedoksiantoa. Lisäksi erityislaissa ja kuntalaissa on yleistiedoksiantoa koskevia velvoitteita. Kuntalain 140 §:ssä säädetään päätöksen tiedoksianto kunnan jäsenelle. Kunnan toimielimen pöytäkirja siihen liitettyine oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen sekä viranhaltijapäätökset pidetään tarkastamisen jälkeen nähtävänä yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Sähköistä tiedoksiantoa koskeva sääntely koskee vain asianosaisten tiedoksiantoa. Ns. yleistiedoksiantoa koskevaan sääntelyyn ei ole tullut muutoksia.

Kuntalaki on yleislaki esimerkiksi suhteessa kunnan toimialoja säänteleviin erityislakeihin, kuten esimerkiksi maankäyttöä ja rakentamista koskevaan sääntelyyn. Joihinkin kuntien käyttämiin ohjelmistoihin on ohjelmistotoimittajan puolelta tulossa päivitys, jossa ohjelmistoon tulee rajapinta Suomi.fi-viesteihin. Tämän myötä kunta voi lähettää Suomi.fi-viesteihin herätteen, jossa se informoi asiakasta asiakirjasta. Vastaava toimintatapa on käytössä esimerkiksi Verohallinnossa, jossa verottaja lähettää herätteen Suomi.fi-viesteihin, mutta varsinainen asiakirja löytyy OmaVero-palvelusta. Toinen vaihtoehto on lähettää itse asiakirja Suomi.fi-viesteihin.

Sähköinen tiedoksianto

Sähköisessä tiedoksiannossa kyseessä voi olla asiointilain 18-19 §:ssä tarkoitettu tavallinen tiedoksianto tai todisteellinen sähköinen tiedoksianto, joka on kuitattava vastaanotetuksi ennen viestin avaamista.

Lisäksi viranomaisen voi halutessaan lähettää Suomi.fi-viesteihin myös muita viestejä, kuten esimerkiksi muistutuksia tai ajanvaraustietoja. Kunnassa olisi hyvä tehdä selkeä linjaus, kuinka laajasti Suomi.fi-viestejä kunnassa käytetään. Eri toimialojen käytäntöjen olisi hyvä olla kunnassa yhdenmukaisia, jotta toimintamalli olisi johdonmukainen ja helpommin johdettavissa.

Viranomaisen lähettää asiakirjan asiointilain 18 §:n mukaan:

1. Viestinvälityspalveluun eli Suomi.fi-viesteihin- ilmoitus vastaanottajan sähköiseen osoitteeseen.
2. viranomaisen asiointipalveluun - ilmoitus viestinvälityspalveluun

TAI

3. muuhun kuin 1 tai 2 kohdassa tarkoitettuun sähköiseen osoitteeseen, jonka hallinnon asiakas on ilmoittanut.

Pykälän 3 kohta vastaisi käytännössä voimassa olevan lain edellytystä asianosaisen **suostumuksesta**, sillä sähköisen osoitteen tulisi olla henkilön viranomaiselle ilmoittama.

Sähköisten tiedoksiantojen velvollisuus **ilman suostumusta** koskee vain viranomaisen luonnolliselle henkilölle lähettämiä tiedoksiantoja. Velvoite ei ulotu oikeushenkilöiden tiedoksiintoon. Jos kansalainen ei kykene sähköisen tunnistautumisen käytöstä huolimatta käyttämään Suomi.fi-viestejä, hänellä on mahdollisuus kieltäytyä sähköisten viestien vastaanottamisesta joko Suomi.fi-viestien asetuksissa, DVV:n puhelinpalvelussa tai käyntiasioinnissa paperisella ilmoituslomakkeella.

Uudistus ei koske kansalaisia, jotka eivät asioi digitaalisesti eivätkä käytä Suomi.fi-tunnistusta. Näille kansalaisille viranomaisten tiedoksiannot toimitetaan edelleen postitse paperikirjeinä, ellei kansalainen ole antanut viranomaiselle erillistä suostumusta sähköiseen tiedoksiintoon.

Suomi.fi-viestien yksilöivä tunnus on henkilötunnus. Jos sitä ei ole (esim. turvapaikanhakijat, joilla ei ole oleskelulupaa Suomessa), suomi.fi-viestejä ei voi käyttää. Tällöin viestit lähetetään em. C ja D-kohdan mukaisesti.

Väestötietojärjestelmä-muutostietopalvelun kautta käytännössä kaikilla kunnilla on mahdollisuus saada asianosaisen henkilötunnuksen selville ilman, että sitä tarvitsisi asiointiprosessin alussa välttämättä tiedustella asianosaiselta itseltään. Kuntien ei siis ole välttämätöntä muuttaa asiointiprosessejaan tältä osin. Henkilötunnuksen saa sitten viestin lähetysvaiheessa siitä järjestelmästä, jossa asia kunnassa on muutenkin käsitelty, koska lähtökohtaisesti ko. järjestelmissä on väestötietojärjestelmäintegraatio. Suomi.fi-viestien REST-rajapinta, johon uusia liityntöjä nykyisin tehdään ja joka tulee olemaan käytössä oleva rajapinta 1.1.2027 lukien. Tämä mahdollistaa viranomaiselle sen

tarkastamisen, että onko Suomi.fi-viestit käytössä vai ei jo ennen viestin lähetystä.

Lisätietoja asiasta löytyy esimerkiksi Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämältä Suomi.fi-kehittäjille -sivustolta tästä osiosta:

[Suomi.fi-viestien käytön päättäminen.linkki toiseen palveluun](#)

Viestinvälityskäyttäjätilin sulkeminen ja avaaminen

Tukipalveluin 8 e §:n mukaan Digi- ja väestötietovirasto sulkee viestinvälityspalvelutilin käyttäjän pyynnöstä tai saatuaan tiedon käyttäjän kuolemasta. Perustelujen mukaan henkilö voi tehdä pyynnön tilin sulkemisesta heti sen jälkeen, kun tili on avattu. Mahdollisuudesta sulkea tili informoidaan käyttäjää tilin avaamisen yhteydessä. Henkilö voi sulkea tilin myös milloin tahansa tilin avaamisen jälkeen ilmoittamalla siitä palvelutuottajalle joko muuttamalla Suomi.fi-viestien asetuksia tai muulla tavalla, esimerkiksi asioimalla Digi- ja väestötietoviraston palvelupisteellä. Käyttäjän puolesta tilin sulkemista koskevan pyynnön voi tehdä käyttäjän valtuuttama henkilö tai huoltaja, edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu.

Asiointilain 8 e §:n 2 momentin mukaan palvelutuottaja avaa viestinvälityspalvelutilin uudelleen, jos 8 d §:n 1 ja 2 momentissa säädetyt edellytykset täyttyvät ja 365 päivää on kulunut siitä, kun tili on käyttäjän pyynnöstä suljettu. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että henkilön sulkema tili avataan uudelleen käyttöön, jos henkilö asioi sähköisesti ja tunnistautuu tunnistuspalvelun avulla henkilökohtaisen vahvan tunnistuksen välineellä 365 päivän jälkeen siitä, kun tili on hänen pyynnöstään suljettu. Edellä mainitun 365 päivän aikana tehdyt tunnistautumiset eivät aiheuta Suomi.fi-viestien uudelleenkäyttöntuloa, vaan vasta ensimmäinen tunnistus em. määräajan jälkeen aiheuttaa tilin uudelleen avaamisen.

Sääntelyn henkilöpiiri

Hallinnon asiakkaat eli luonnolliset henkilöt, yritykset ja yhteisöt voivat ottaa Suomi.fi-viestit käyttöönsä. Suomi.fi-viestien käyttöönottamiseksi luonnollisella henkilöllä on oltava suomalainen väestötietojärjestelmään merkitty henkilötunnus. Yritysten ja yhteisöjen, kuten kunnan osalta käyttö edellyttää y-tunnusta. Jatkossa ilman suostumusta tapahtuva sähköisten tiedoksiantojen lähettäminen kattaisi vain luonnolliset henkilöt. Oikeushenkilöiltä edellytetään jatkossakin suostumusta.

Merkittävin muutos olisi se, että Suomi.fi-viestien käyttöönotto, eli viestinvälityspalvelutilin avaaminen, tapahtuisi nykytilasta poiketen kahdella erilaisella menettelyllä:

1. Suomi.fi-viestien käyttöönotto tapahtuisi viranomaisaloitteisesti Suomi.fi-tunnistuksen käytön yhteydessä ilman luonnollisen henkilön tekemää pyyntöä
2. Suomi.fi-viestien käyttöönotto tapahtuisi yrityksen, yhteisön tai luonnollisen henkilön pyynnöstä

Ensimmäinen menettely koskisi ainoastaan sellaista **luonnollista henkilöä**,

- joka on täysi-ikäinen,
- jolla on suomalainen väestötietojärjestelmään merkitty henkilötunnus,
- jolla on sellainen Suomi.fi-tunnistuksessa käytössä oleva vahvan sähköisen tunnistamisen väline käytössään, jolla tunnistautumisen yhteydessä välittyy tieto henkilön suomalaisesta henkilötunnuksesta
- jolle ei ole holhoustoimesta annetussa laissa (442/1999) tarkoitettuun holhousasioiden rekisteriin merkityn tiedon perusteella määrätty edunvalvojaa tai vahvistettu edunvalvontavaltuutettua
- joka käyttää Suomi.fi-tunnistusta 14.4.2026 jälkeen ja
- jolla ei ole Suomi.fi-viestejä käytössään 14.4.2026 jälkeen

Ensimmäinen menettely koskisi ainoastaan Suomi.fi-tunnistuksen avulla tunnistautuvaa luonnollista henkilöä itseään. Menettely ei näin ollen koskisi esimerkiksi huollettavaa, päämiestä, valtuuttajaa tai yhteisöä, jonka puolesta luonnollinen henkilö on menossa asioimaan asiointipalveluun, johon tunnistautumisen yhteydessä Suomi.fi-viestien käyttöönotto tapahtuu.

Alaikäiset

Nykytila alaikäisten osalta säilyy ennallaan, eikä lainsäädännön muutoksella ole vaikutusta alaikäisten lasten päätösten tiedoksiintoon.

Viestinvälityspalvelutili avattaisiin viranomaisaloitteisesti vain täysi-ikäiselle henkilölle ja viestinvälityspalvelutilin avaaminen, käyttö ja tilin sulkeminen nojautuisi lapsen huoltoon koskevaan yleissääntelyyn.

Jatkossakin viestinvälityspalvelutili voidaan avata alaikäiselle huoltajan pyynnöstä. Käytännössä alaikäisen puolesta Suomi.fi-viestit voi ottaa käyttöön hänen laillinen väestötietojärjestelmään merkitty huoltajansa. Alaikäinen voi itse ottaa käyttöön Suomi.fi-viestit, jos hänellä on käytössään vahvan sähköisen tunnistautumisen välineet (esim. omat pankkitunnukset). Huoltaja pääsee kuitenkin aina huoltajaroolinsa perusteella automaattisesti hallinnoimaan lapsen Suomi.fi-viestit -tiliä (poikkeuksena turvakiellot, huollonjakosopimukset, huostaanotto jne.).

Alaikäisen lapsen huoltajat voivat yleensä asioida lapsen puolesta kaikissa asioissa ilman erillistä valtuutusta. Rajoituksia asiointiin voi tulla esimerkiksi turvakiellon takia tai jos huoltajilla on erityinen huollonjakosopimus.

Alaikäisten osalta tulee lisäksi huomioida esimerkiksi se, että huoltajalla on pääsy kaikkiin alaikäisen Suomi.fi-viesteihin tuleviin viesteihin.

Hallintolain mukaiset hallintopäätökset, kuten esimerkiksi oppilaaksiottoa koskevat päätökset, oppimisen ja koulunkäynnin tuen päätökset, kuulemisilmoitukset ja muut hallintolain 54 §:n mukaiset asiat tiedoksiannetaan sähköistä tiedoksiantotapaa käyttäen, jos huoltaja on ottanut alaikäisen lapsen puolesta viestinvälityspalvelu käytössä.

Jos huoltajat eivät ole ottaneet käyttöönsä lapsen puolesta Suomi.fi-viestejä toimitaan hallintolain mukaisesti. Hallintolain 56 §:n 1 momentin mukaan tiedoksianto yksityishenkilölle toimitetaan henkilölle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle. Jos tiedoksiannon vastaanottajalla ja tämän edustajalla on molemmilla oikeus käyttää asiassa puhevaltaa, tiedoksianto on toimitettava kummallekin erikseen.

Yksityishenkilölle osoitettu tiedoksianto toimitettaisiin henkilölle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle. Laillisella edustajalla tarkoitettaisiin huoltajaa, holhoojaa tai muuta laillista edustajaa, kuten henkilölle määrättyä edunvalvojaa. Lähtökohtana olisi, että tiedoksianto toimitetaan säännöksessä tarkoitettulle lailliselle edustajalle, jos tällainen on. Lainkohta sisältäisi selvyyden vuoksi säännöksen tiedoksiannon toimittamisesta rinnakkaista puhevallan käyttöä koskevissa tilanteissa eli silloin, kun vastaanottajalla ja tämän laillisella edustajalla on molemmilla oikeus käyttää asiassa puhevaltaa.

Tällaisissa tapauksissa tiedoksianto olisi toimitettava kummallekin erikseen.” (HE 72/2002 vp).

Hallintolain 14 §:n 3 momentin mukaan viisitoista vuotta täyttäneellä alaikäisellä ja hänen huoltajallaan tai muulla laillisella edustajallaan on kummallakin oikeus erikseen käyttää puhevaltaa asiassa, joka koskee alaikäisen henkilöä taikka henkilökohtaista etua tai oikeutta.

Hallintolain 56 §:stä ja säännöksen perusteluista ilmenee, että mikäli sekä alaikäinen että tämän laillinen edustaja voivat molemmat käyttää asiassa puhevaltaa, päätös on annettava tiedoksi kummallekin erikseen.

Säännöksessä ja perusteluissa ei sen sijaan todeta, että päätös pitäisi antaa erikseen tiedoksi molemmille huoltajille. Sen sijaan laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä (28.2.2024 EOAK/983/2023) on katsottu, että päätöksen tiedoksiannolla alaikäisen lisäksi hänen molemmille huoltajilleen, heidän asuessa eri osoitteissa, on ollut erityinen merkitys alaikäisen oikeusturvan kannalta, minkä vuoksi hallintolain 56 §:n 1 momentti on nähtävä tässä suhteessa alaikäisen oikeusturvan takeena.

Edunvalvonnan alaiset henkilöt

Nykytila edunvalvonnan alaisten henkilöiden osalta säilyy ennallaan.

Mikäli päämiehellä tai valtuuttajalla ei olisi vahvan sähköisen tunnistamisen välineitä tai hän ei asioisi itse lainkaan viranomaisen digitaalisessa palvelussa, jäisi hän luonnollisesti jo tämän perusteella viranomaisaloitteisen Suomi.fi-viestien käyttöönoton ulkopuolelle.

Lakiesityksessä ehdotetaan, että viranomaisaloitteinen Suomi.fi-viestien käyttöönotto ei koskisi henkilöitä, jolle on holhustoimesta annetussa laissa tarkoitettuun holhousasioiden rekisteriin merkityn tiedon perusteella määrätty edunvalvoja tai vahvistettu edunvalvontavaltuutettu.

Holhustoimesta annetun lain 65 §:n 1 momentissa säädetään tilanteista, jolloin edunvalvonta on merkittävä holhousasioiden rekisteriin. Nämä henkilöt jäisivät siis kokonaisuudessaan esityksen mukaisen viranomaisaloitteisen Suomi.fi-viestien käyttöönoton ulkopuolelle, vaikka he tunnistauduisivat itse Suomi.fi-tunnistuksella asioidakseen viranomaisen digitaalisessa palvelussa.

Lakiesityksessä tehty rajausta ei kattaisi niitä tilanteita, joissa henkilölle on määrätty edunvalvoja tai vahvistettu edunvalvontavaltuutus, mutta tästä ei ole tehty merkintää holhousasioiden rekisteriin. Näissä harvinaisissa tilanteissa on käytännössä kyse tilanteista, joissa edunvalvojan tai edunvalvontavaltuutetun tehtävä ei koske päämiehen tai valtuutetun taloudellisten asioiden hoitamista.

Ne päämiehet ja valtuuttajat, jotka kykenevät ja haluavat käyttää Suomi.fi-viestejä, voisivat edelleen ottaa palvelun käyttöön pyynnöstään. Lisäksi palvelun voisi ottaa käyttöön päämiehen ja valtuuttajan puolesta myös edunvalvoja, edunvalvontavaltuutettu tai muu päämiehen tai valtuuttajan Suomi.fi-valtuuksien avulla valtuuttama taho.

Tukipalvelulain mukaisesta käyttövelvoitteesta poikkeamismenettely

Tukipalvelulain 7 §:n mukaan tukipalvelun käyttöön velvoitetun on haettava käyttövelvollisuudesta poikkeamista kyseistä tukipalvelua tuottavalta palvelutuottajalta eli Digi- ja väestötietovirastolta, jos viranomaisen ei aio käyttää Suomi.fi-viestejä.

Käyttövelvollisuudesta poikkeamiseen on oltava säännöksen mukaan tekninen, toiminnallinen, tietoturvallisuuden tai kustannustehokkuuteen liittyvä syy. Tekniset ja toiminnalliset syyt voivat tarkoittaa esimerkiksi sitä, ettei tukipalvelu täytä sellaisia olennaisia palvelun laadun taikka muun toiminnallisuuden vaatimuksia, joita käyttäjäorganisaatio tehtävänsä suorittamiseksi tarvitsee. Myös se, että organisaatiolla ei ole tarvetta kyseiselle tukipalvelulle toiminnassaan edellyttää käyttövelvoitteesta poikkeamista. Tietoturvallisuuden liittyvät syyt tarkoittavat esimerkiksi arkaluontoisten henkilötietojen erityistä suojaamistarvetta tai turvaluokitellun tietoaineiston käsittelyvaatimusten täyttämistä sekä sen arvioimista, voidaanko tukipalveluissa käsitellä tällaisia tietoja ja millaisilla mahdollisilla erityisjärjestelyillä. (HE 59/2016 vp s. 41). Kustannustehokkuus- ja toiminnallisuussyt voivat puoltaa järjestelmien yhteensovittamista aiempien ratkaisujen korvaamisen sijaan. Arvio tulee tehdä ottaen huomioon yhtäältä asiointipalvelun ja toisaalta kunkin yhteisen sähköisen asiointipalvelun erityispiirteet.

Valtiovarainministeriö voi myös omasta aloitteestaan tai palvelutuottajan pyynnöstä ottaa asian ratkaistavakseen, jos kyse on tässä laissa tarkoitettuna yleisen ohjauksen tai julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksen kannalta merkittävästä asiasta.

Käyttövelvoitteesta poikkeamista koskevia hakemuksia on toistaiseksi tehty hyvin vähäinen määrä. Tukipalvelulain esitöissä on todettu, että käyttövelvollisuudesta poikkeamisen perusteita tulisi lain tarkoitus huomioon ottaen tulkita suppeasti.

Hakemukselle ei ole asetettu määrämuotoa, mutta poikkeusta hakevan on palvelutuottajan pyynnöstä toimitettava palvelutuottajalle asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot.

Lisätietoja: [linkki toiseen palveluun](#)
[Suomi.fi-viestien käytön päättäminenlinkki toiseen palveluun](#)

Tiedonhallintalaki ja tiedonhallintamalli apuna muutoksessa

Tiedonhallintalaki (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019) velvoittaa tiedonhallintayksikköä, esimerkiksi kuntaa ylläpitämään sen toimintaympäristön tiedonhallintaa määrittelevää ja kuvaavaa tiedonhallintamallia (§ 5). Tiedonhallintamallia ylläpidetään palvelujen, asiankäsittelyn ja tietoaineistojen hallinnan suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi, tiedonsaantia koskevien oikeuksien ja rajoitusten toteuttamiseksi, moninkertaisen tietojen keruun vähentämiseksi, tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteentoimivuuden toteuttamiseksi sekä tietoturvallisuuden ylläpitämiseksi.

Tiedonhallintamalli sisältää tiedot:

1. toimintaprosesseista (nimikkeet, vastaava viranomainen, prosessin tarkoitus, sidokset muihin prosesseihin),
2. tietovarantojen nimikkeistä (esim. kuvaukset tietovarantojen sidoksista toimintaprosesseihin ja tietojärjestelmiin, tietoa luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä jne.),
3. tietoaineiston arkistoon siirtämisestä, arkistointitavasta ja arkistointipaikasta tai tuhoamisesta
4. tietojärjestelmistä (esim. tietojärjestelmien nimikkeet, vastaavat viranomaiset, käyttötarkoitukset, tietojärjestelmien liittyminen muihin tietojärjestelmiin, liittymissä käytettävät tiedonsiirtotavat) ja

5. tietoturvallisuustoimenpiteistä.

Kunta voi halutessaan myös laajentaa tiedonhallintamallin sisältöä, laissa määritellään ainoastaan minim tiedot. Tiedonhallintamallille ei ole esitetty valmista rakennetta, eli kunta voi ylläpitää sitä hyvin erilaisissa formaateissa tai järjestelmissä.

Mikäli tiedonhallintamallia on kunnassa ylläpidetty siten, että se aidosti kuvaa kunnan tietojärjestelmät ja muut laissa määritellyt tiedot, on se erinomainen työkalu muutoksen johtamisen tukena, kunnan ottaessa Suomi.fi-viestejä laajemmin käyttöön. Mikäli kunnassa on laiminlyöty tiedonhallintamallin ylläpitoa, kannattaa sen tiedot joka tapauksessa päivittää samalla, kun Suomi.fi-viestejä otetaan käyttöön ja tältä osin päivittää tiedot tiedonhallintamalliin. Tiedonhallintamallin tarkoitus on olla jatkuvasti päivittyvä ja ylläpidettävä kuvaus kunnan ylläpitämästä tiedosta ja tietoa käsittelevistä järjestelmistä. Ajan tasalla oleva tiedonhallintamalli helpottaa myös kunnan tietosuojavelvoitteiden ylläpitoa ja vastuiden kirjaamista.

Suomi.fi -viestien palvelun toiminnallinen muutos kunnassa

Tässä kappaleessa on vielä kootusti muistilistaa siitä, mitä eri osa-alueita kunnan on hyvä ottaa tarkasteluun, kun se ottaa Suomi.fi-viestejä kunnassa laajemmin käyttöön. Koska kuntien sähköisen asiointin toimintaympäristöt voivat olla hyvin erilaisia, on jokaisen kunnan arvioitava oma lähtötilanne ja muutostarve itse ja omista lähtökohdistaan. Osassa kuntia Suomi.fi -viestejä on jo käytetty pitkään, toisissa ei lainkaan. Lisäksi kunnassa voi olla käytössä erilaisia sähköisen asiointin ratkaisuja ja alustoja, jolloin on mietittävä sekä asiakkaan näkökulmasta eheä ja selkeä asiointinäkyvä kunnan palveluihin, että kunnan hallinnon, ylläpidon ja talouden näkökulmasta helposti hallittavissa oleva kokonaisuus. Huomioitavia näkökulmia ovat ainakin:

- Kunnan prosessien tunnistaminen: missä HL 54 § mukaisia viranomaisasiakirjoja syntyy ja millaisiin prosesseihin ne liittyvät.
- Asiointivolyymien arviointi eri prosesseissa. Hyödyllisintä on aloittaa muutos sieltä, missä asiointivolyymit ja saavutettavat hyödyt ovat suurimmat. Pienivolyymisten asiakirjojen ja prosessien osalta on arvioitava kokonaishyötyä. Myös poikkeusluvan hakeminen on tarvittaessa mahdollista.

- Tiedonhallinta: Mitä muutoksia kunnassa tulee esimerkiksi henkilötiedon käsittelyyn, tietojärjestelmiin (esim. integraatiot). Aiheutuuko muutosten myötä esim. henkilötiedon kasautumista tai tietosuoja- tai tietoturvariskejä, jotka tulisi ottaa huomioon (esim. tietojen poistaminen). Tiedonhallintamallin hyödyntäminen tilanteen kuvaamisen ja muutoksen apuna.
- Järjestelmät ja sopimukset. Kunnassa on hyvä selvittää, onko suomi.fi-viestit integraatio tulossa kunnan käyttämiin järjestelmiin ohjelmistotoimittajan toimesta, jolloin sen käyttöönotto tapahtuu kunnan kannalta helpommin ohjelmiston päivityksen yhteydessä vai tuleeko kunnan itse hankkia integraatio järjestelmiin. Kaikkiin järjestelmiin integraatioita ei ole mielekästä tehdä, vaan kunnan on arvioitava, mihin järjestelmään tai järjestelmiin suomi.fi-viestit -integraatio on hyödyllisintä tehdä. Tässä on hyvä arvioida myös mahdollisia tulevia päivityksiä ja päättyviä sopimuksia. Kalliita muutoksia ei kannata tehdä poistuviin järjestelmiin. Markkinoilta löytyy myös Suomi.fi-viestien käyttöä tukevia palveluita viranomaisille.

Lisätietoja:

[Järjestelmätoimittajia, joiden tuotteissa on integraatio Suomi.fi-viestihinlinkki toiseen palveluun](#) ja [Organisaation liittyminen Suomi.fi-viestihinlinkki toiseen palveluun](#)

- Kustannusarvio. Sähköisen asioinnin ensisijaisuuden tavoite on tuottaa kustannussäästöjä julkiseen hallintoon vähentämällä paperipostituksen määrää. Kunnassa on syytä arvioida kaikkia tarvittavia muutoksia suhteessa tähän tavoitteeseen. Muutoksen ei pitäisi maksaa enemmän, kuin saavutettava taloudelliset hyödyt kunnalle ovat. Suomi.fi-viestien lähettäminen on maksutonta.
- Turvallisuus: Suomi.fi-viestit on turvallinen, kansallisesti ylläpidetty viestintäratkaisu. Kunnan tulee kuitenkin varmistaa tiedon käsittelyn turvallisuus myös omissa prosesseissa ja järjestelmissä. Suomi.fi-viestien myötä järjestelmiin tulee käsiteltäväksi henkilötunnuksia, eivätkä kaikki järjestelmät tue niiden käsittelyä ilman muutoksia, eikä kaikkien järjestelmien alkuperäinen tarkoitus ole liittynyt henkilötiedon käsittelyyn. Kunnan on arvioitava, aiheutuuko muuttuneista prosesseista esimerkiksi henkilötietojen kasautumista, muutostarpeita käytäntöihin (esim. tiedon poistaminen) tai esimerkiksi henkilökunnan koulutukseen. Järjestelmätason turvallisuus ei ole

riittävää, jos tietoja käsitellään huolimattomasti. Siksi henkilöstön osaaminen on myös tärkeä varmistaa.

- Henkilöstön osaaminen: Mitä muutoksia Suomi.fi-viestien käyttö aiheuttaa kunnan eri rooleissa työskentelevien työntekijöiden työhön? Tunnista eri työntekijäroolit (esim. tietohallinto, asiakasneuvonta) ja olennaiset asiat, joita heidän tulee tietää, jotta he osaavat käsitellä tietoa turvallisesti ja tarvittaessa esimerkiksi neuvoa asiakasta asiointitilanteissa. Henkilöstö tulee perehdyttää uuteen toimintamalliin, jotta jokainen tietää vastuunsa ja uudet työntekijät osataan perehdyttää tehtäviinsä.
- Asiakaspalvelu ja digituki: Digi ensin uudistuksen myötä lähes kaksi miljoonaa uutta kansalaista siirtyy sähköisen asiointiin. Moni heistä tarvitsee tukea sähköiseen asiointiin. Jokainen viranomaisena on velvollinen neuvomaan omia asiakkaitaan ja antamaan yleistä digitukea omissa palveluissaan. DVV:llä on materiaalia digi ensin uudistuksen neuvontatilanteisiin ja digitukeen.

Lisätietoja:

[Tukimateriaalia muutoksesta viestimiseenlinkki toiseen palveluun](#)

- Vastuiden nimeäminen: Kunnassa on hyvä nimetä henkilö/rooli tai ryhmä, joka vastaa Suomi.fi- viestien käyttöönotosta, ylläpidosta ja tulevien muutosten hallinnasta, henkilöstön kouluttamisesta ja joka seuraa muutoksen toteutumista. Henkilövastuiden lisäksi on hyvä sopia, minne muutokset ja vastuut kirjataan (esim. tiedonhallintamalli).
- Aikataulu ja vaiheistus: Kaikkia muutoksia ei useimmiten ole realistista tehdä kerralla. Suosittelemme muodostamaan priorisoitavan listan, jossa ensimmäisenä ovat ne prosessit, joissa on valmiudet edetä helposti, kustannustehokkaasti ja jossa hyödyt ovat suurimmat. Aloitus niistä prosesseista, joissa syntyy volyymiltaan eniten viranomaisasiointia, joissa prosessissa tarvittavat tiedot ovat valmiina (HETU) ja jossa on sellaiset ohjelmistot, joissa on jo Suomi.fi-viestit integraatio olemassa tai joihin ne ovat helposti lisättävissä. Muutoksen kustannukset eivät saa muodostua kunnille kohtuuttomiksi.
- Seuraavana listalla ne, joiden osalta edetään myöhemmin ja joiden osalta haetaan poikkeuslupaa.

Lisätietoja:

- [Kysymyksiä ja vastauksia digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuudesta | Digi- ja väestötietovirastolinkki toiseen palveluun](#)
- [Kysymyksiä ja vastauksia digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuudesta - Valtiovarainministeriölinkki toiseen palveluun](#)
- [Sähköisten tiedoksiantojen käyttöönotto kunnissa | Kuntaliitto.fi](#)

SUOMEN KUNTALIITTO

Juha Myllymäki
Lakiasianjohtaja

Kirsi Lamberg
Juristi