



Suomi.fi-viestit

15.11. Hyvinvointialueiden yhteistyöverkosto DVV

Johtava asiantuntija Maria Juka-Lahdenperä



Mitkä Suomi.fi-viestit?

Viranomainen



Suomi.fi-viestit



Vastaanottaja

Henkilö tai yritys



Sähköinen viesti

Sähköinen viesti

Paperiposti

Lähetää viestinsä Suomi.fi-viestit-palveluun

Voi halutessaan vastaanottaa henkilön tai yrityksen lähettämiä viestejä

Voi ottaa käyttöön **tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelun** (TKJ) paperipostitusta varten

Viestityypit

- Normaali viesti eli pelkkää tekstiä sisältävä viesti
- Normaali viesti liitteellä ja/tai linkillä
- Todisteellinen tiedoksianto
- Ilmoitusviesti (lyhyt, sellaisenaan sähköpostiin asti kulkeva viesti)

Lajittelee viestit sähköiseen postiin ja lisäksi paperipostiin, jos viranomaisella on käytössä TKJ-palvelu

Vastaanottaa viestit valitsemallaan tavalla



Suomi.fi-verkkopalvelussa



Suomi.fi-mobiilisovelluksessa



Paperisena tulosteena postitse

Voi **vastata** sähköisiin viesteihin, jos viranomainen on sen sallinut



Miksi Suomi.fi-viestit?



Yhteinen viestinvälitys

Ominaisuudet viranomaisen tarpeiden mukaan

Ei tarvetta rakentaa omia viestinvälitysratkaisuja

Ei tarvetta pitää rekisteriä asiakkaiden suostumuksesta digitaaliseen viestintään



Sähköinen viestintä turvallisesti

Viestit-palvelussa viestit kulkevat aina salattuina ja niitä pääsee lukemaan vain vahvasti tunnistautuneena

Palvelun käyttö on tietoturvallista



Paperi korvautuu sähköisillä viesteillä

Tulostuksen, kuorituksen ja postituksen työvaiheet ja ympäristökuorma poistuvat

Tarvittaessa paperiversiot hoidettavissa yhteisten sopimusten kautta

Viestit säilyvät palvelussa useita vuosia, ei paperista arkistointitarvetta



Puolesta asiointi onnistuu myös Viesteissä

Asiakas voi antaa toiselle henkilölle tai organisaatiolle oikeudet lukea ja kirjoittaa viestejä puolestaan



Asiakas pysyy kartalla siitä, mitä tapahtuu

Vähemmän tarpeettomia kyselyjä asian etenemisestä

Kätevämpi tapa pyytää lisätietoja asiakkaalta riippumatta tämän sijainnista ja ajasta

Mahdollisuus muistuttaa asiakasta asiointiin liittyvistä vaiheista

Asiakas näkee viranomaisten viestit yhdestä paikasta



Käyttötilastoja (09/2023)



Loppukäyttäjiä: **1,17 milj.**



Asiakasorganisaatioita: **388**
Palveluita: **934**

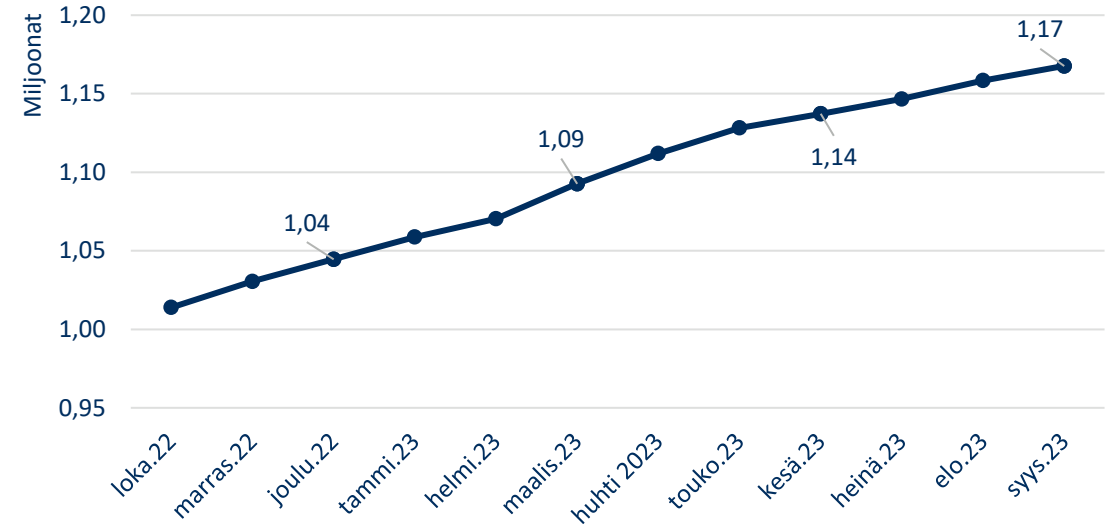


Melkein **12 miljoonaa** sähköistä viestiä toimitettiin vuonna 2022 (kasvua n. 3 milj./vuosi)

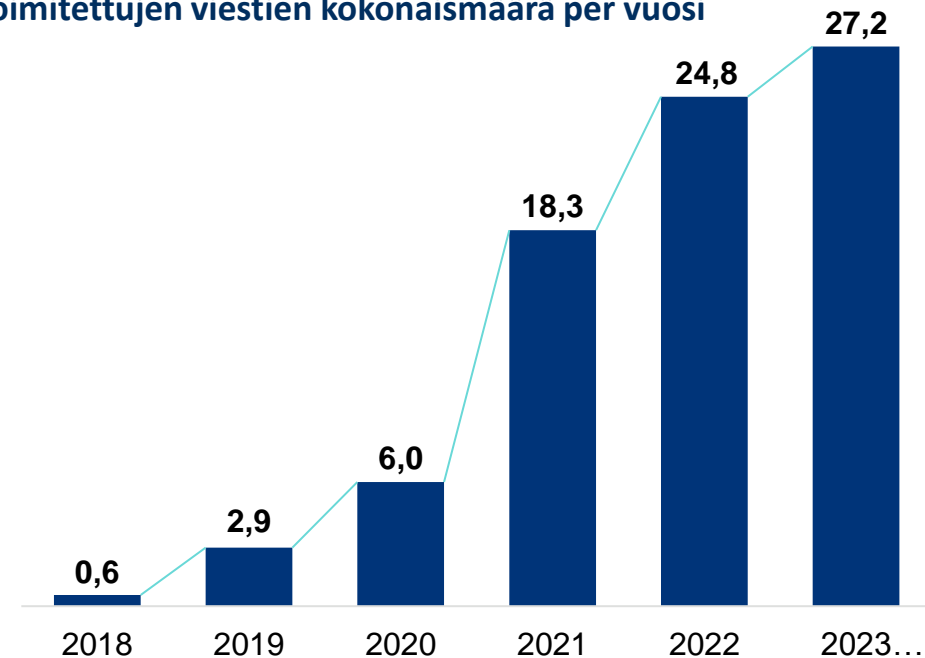


Käyttötilastot julkistetaan loppuvuoden aikana

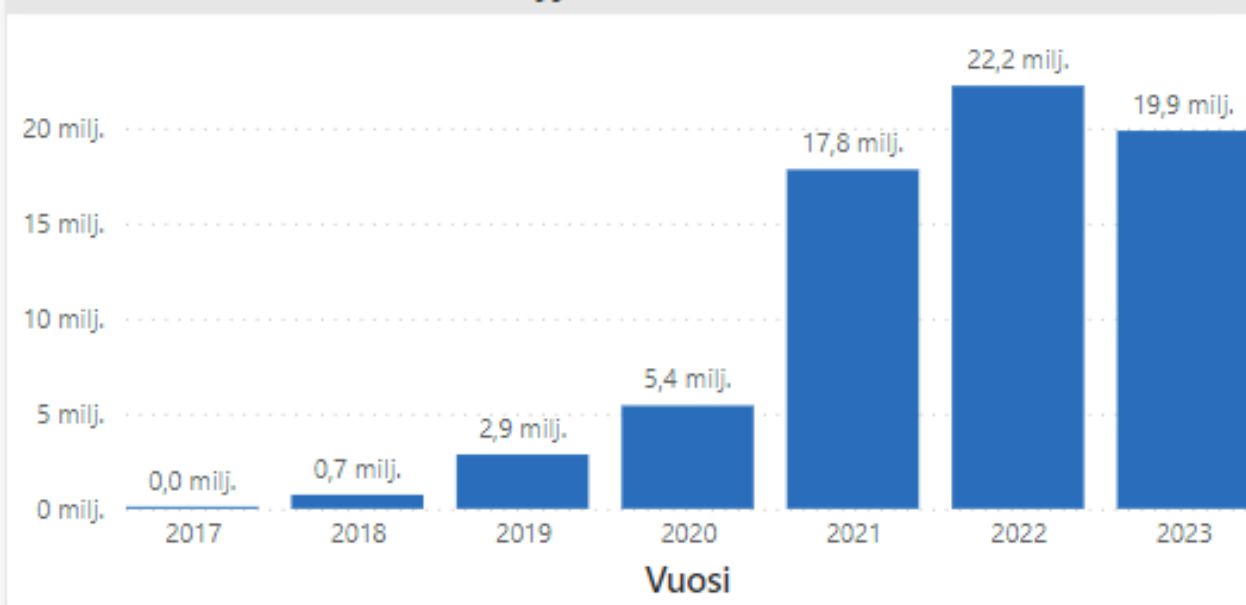
Loppukäyttäjien kokonaismäärä



Toimitettujen viestien kokonaismäärä per vuosi



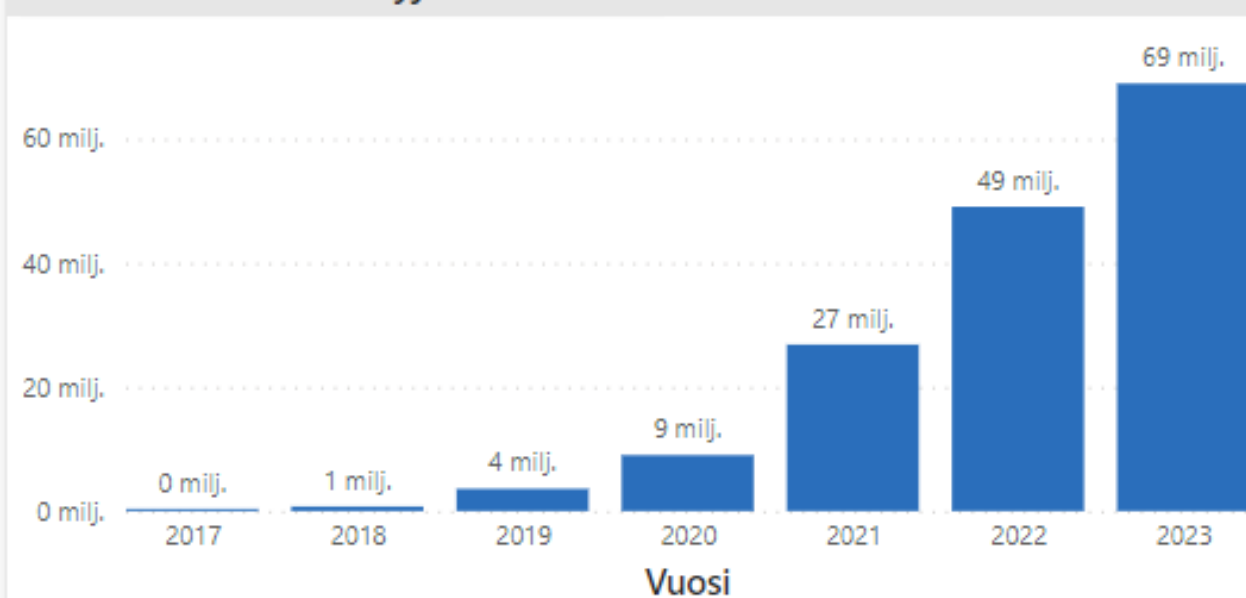
Lähetettyjen viestien määrä



Lähetettyjen viestien määrä lähettäjän perusteella



Lähetettyjen viestien kumulatiivinen määrä



Lähetettyjen viestien määrä lähettäjän perusteella

Organisaation nimi	Viestit
<input type="checkbox"/> Verohallinto	16 806 279
OmaVero	16 470 160
Palkka.fi	334 960
Tulorekisteri	1 159
Yhteensä	47 062 384



Asiakasorganisaatioiden käyttöliittymät

Palveluun tarjotaan käyttöliittymiä **vain**
loppukäyttäjille

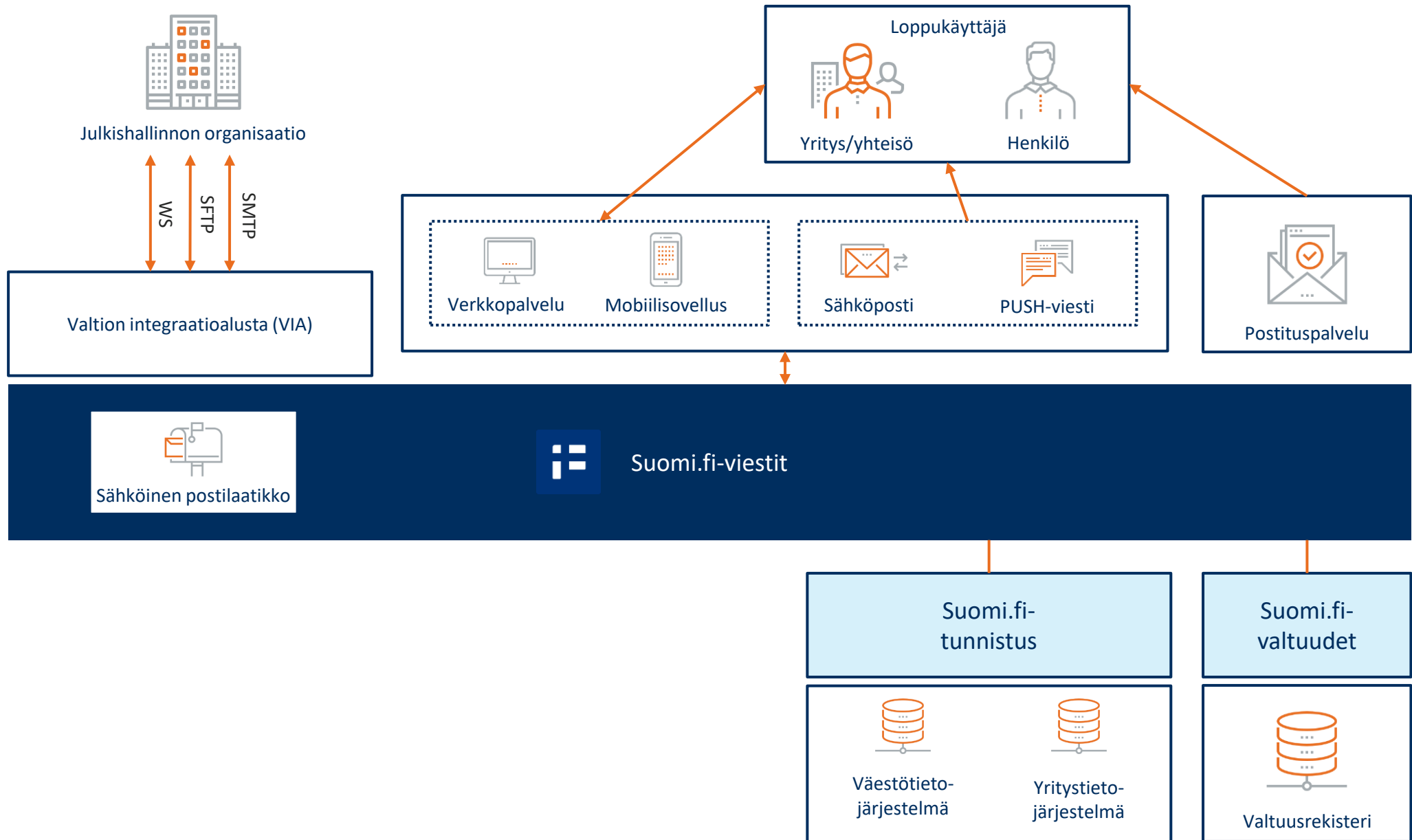
Asiakasorganisaatiot käyttävät palvelua joko

- 1 Valmiilla kaupallisella tuotteella
tai
- 2 Integroimalla viestimisen omaan
asianhallintajärjestelmäänsä
tai
- 3 Sähköpostiliitynnällä





Palveluarkkitehtuuri





Viestien käyttötapoja hyvinvointialueilla

(koottu hyvinvointialueiden käyttölupahakemuksista ajalta 1.1.-2.8.2023 DVV:n asiakkuudenhallintajärjestelmästä)

▪ Substanssiasiat

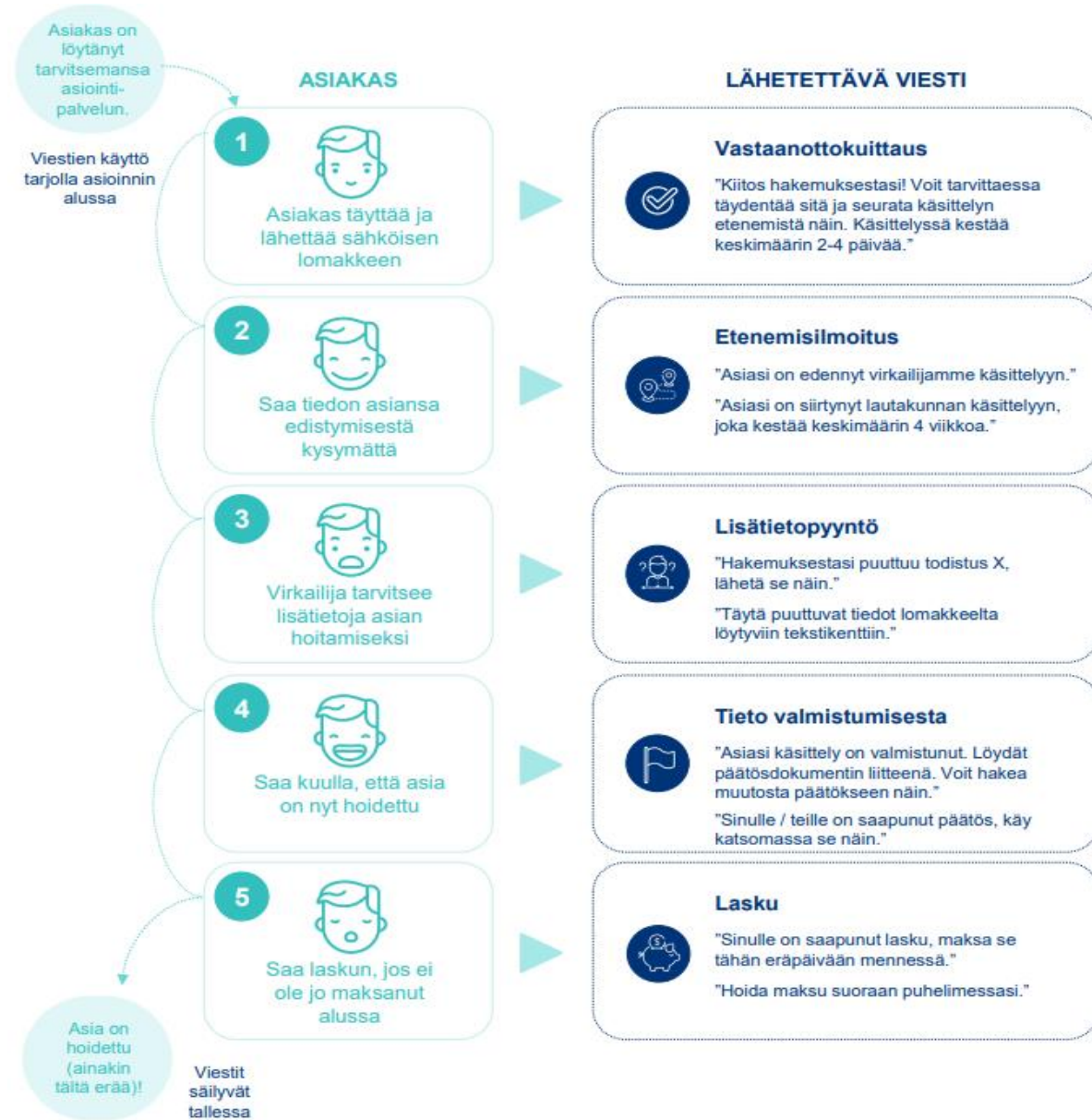
- Ajanvarauskirjeet
- Potilaskirjeet APTJ:stä
- Sosiaalihuollon päätökset
- Sosiaalihuollon sähköinen asiointi
- Palvelusetelit
- Vammaispalvelut
- Asiakasmaksupäätökset
- Opiskelijoiden asiat
- Lastensuojelu

▪ Hallinnolliset asiat

- Hallinto- ja lupapäätökset
- Asiakirjojen tilaukset ja toimitukset
- Tietojen tarkastus
- Tietopyynnöt
- Luottamushenkilöiden asiat
- Potilasasiamiehen asiat
- Sosiaaliasiamiehen asiat
- Tietosuoja-asiat
- Käyttäjätunnukset



Esimerkki – Miten Suomi.fi-viestit toimii osana sähköistä asiointipalvelua?



☰ Digitaalisten viestien säästötavoite on 58-95 miljoonaa euroa vuodessa

Nykytila

Tällä hetkellä asiakas **antaa suostumuksen** digitaaliseen viestintään Suomi.fi-verkkopalvelussa tai Suomi.fi-mobiilisovelluksessa. **Osa viranomaisviesteistä ei ole vielä saatavilla digitaalisesti.**

Tavoitetila

Jatkossa digitaalisen ensisijaisuuden myötä asiakas saisi digitaalisen viestinnän käyttöön **asioidessaan jossakin julkisessa sähköisessä** asiointipalvelussa. **Kaikki viranomaisviestit olisivat saatavilla digitaalisesti.**

Asiakkaat, jotka eivät asioi digitaalisesti, saisivat viestit edelleen paperipostina.

Digitaalisen asioinnin ensisijaisuudesta **voisi hakea poikkeusta** elämäntilanteen muuttuessa. Tällöin asiakas saisi viestit jälleen paperipostina.

Viranomaisviestien lähettäminen asiakkaille



Digitaalisten viestien vastaanottajia on tällä hetkellä
1 100 000

Digitaitoisia, jotka voisivat vastaanottaa vain digitaalisia viestejä, oli vuonna 2022
4 200 000*

Kasvu- ja säästötavoite 3 100 000 uutta käyttäjää ja **58-95 milj.€ / vuosi (2026 alkaen)**

**) Suomi.fi-tunnistusta v. 2022 käyttäneiden yksittäisten henkilöiden määrä.*

☰ Digitaalisen asioinnin ensisijaisuus tuottaa merkittäviä hyötyjä

Hyötyjä asiakkaille ja yhteiskunnalle



Tuottavuuden nousu

Toimeenpano on osa julkisen hallinnon tuottavuusohjelmaa.



Säästöt hallinnon postituskuluissa viranomaispostin lähettämisessä kokonaan digitaalisesti

58-95 milj.€ / vuosi (2026 alkaen).



Sujuvampaa ajasta ja paikasta riippumatonta palvelua.



Yhä useampi hyötyy digitalisaatiosta, jos mahdollisuuksia asioida toisen henkilön puolesta laajennetaan.



Ekologisuus

kun siirrytään paperipostista sähköiseen viestintään.

Toimeenpano edellyttää



Lainsäädäntömuutoksia.

Digitaalisen asioinnin ensisijaisuus on tulossa yhteiskunnan uudistamisen ministerityöryhmän käsittelyyn.



Teknisten ratkaisujen ja poikkeusmenettelyn kehittämistä sekä niiden rahoitusta.



Resursointia muutosten tukemiseen.



Laajaa kansalaisviestintää, jotta asiakkaat tulevat tietoisiksi muutoksesta, sekä **digiosaamisen edellytysten kasvattamista.**



Asiakaskysely

- Asiakaskysely lokakuussa 2023
 - Tavoittelimme sekä nykyisiä että potentiaalisia asiakasorganisaatioita
 - Halusimme selvittää, miten Suomi.fi-viestit vastaisi organisaatioiden tarpeisiin paremmin
 - 50 vastaajaa, 62% organisaatiolla Suomi.fi-viestit käytössä
- Suomi.fi-viestejä käytetään monipuolisesti ja organisaatiot ovat halukkaita laajentamaan käyttöä
- Löydetyt haasteet:
 - Tunnettuuden puute
 - Ei riittävästi tietoa tai esimerkkejä hyvistä käyttötavoista
 - Käyttöönoton hankaluus tai tuen puute
 - Järjestelmätoimittaja ei tarjoa Viestit-integraatiota
 - Viesteistä puuttuu kriittisiä toiminnallisuuksia
- Keräämme käyttötapauskirjastoja, jonka tarkoituksena on helpottaa käyttöönottoa ja antaa esimerkkejä Suomi.fi-viestien käytöstä



Kehitys

- 2024 alustavat kehityksen painopisteet:
 - Todisteellisen tiedoksiannon jatkokehitys
 - Mobiilisovelluksen uudet versiot
 - Näkyvyydeltään rajattu viesti MVP
 - Viesteihin liittymisen uudistus
 - Ensisijaisuuteen liittyvät kehitystarpeet
- Suomi.fi-palveluiden tiekartat



Kiitos!

Haluatko tietää lisää?

- Palveluhallinta (Viestit-palvelun esittely, palvelukuvaus, käyttöönotto, tekniset yleiskuvaukset):
 - [Suomi.fi-palveluhallinta](#)
- Viestien käyttöönottoihin liittyvät kysymykset, yms.
 - viestit-kayttoonotot@dvv.fi

Palveluhallinta FI [Kirjaudu](#)

ETUSIVU / TIETOA SUOMI.FI-PALVELUISTA / **Suomi.fi-viestit** [Täytä käyttöilmoitus](#)

PALVELUN ESITTELY PALVELUKUVAUS KÄYTTÖNOTTO TENNINEN YLEISKUVAUS OTA YHTEYTTÄ USEIN KYSYTYÄ

Keskitettyä, digitaalista viranomaisviestintää

Suomi.fi-viestit tarjoaa julkishallinnolle keskitetyn, digitaalisen tavan viestiä kansalaisten ja yritysten kanssa. Palvelun kautta organisaationne voi lähettää viestit digitaalisesti kansalaisille ja yrityksille.

Viestit-palvelun kautta organisaationne voi lähettää esim. päätökset, laskut, lisätietopyynnöt ja ilmoitukset asian käsittelyn tilasta tai uudesta sisällöstä asiointipalvelussa. Palvelun kautta voi myös lähettää esim. muistutuksia määräajoista (kuten luvan vanheneminen).

Vaivatonta viestintää julkishallinnon ja loppukäyttäjien välillä

Viestejä vastaanottaville kansalaisille ja yrityksille palvelu näkyy omana digitaalisena postilaatikkona Suomi.fi-verkkopalvelussa ja mobiilisovelluksessa. Halutessanne kansalainen tai yritys voi myös ottaa Viestit-palvelun kautta yhteyttä organisaatioonne saattaakseen asiansa vireille tai toimittakseen käsiteltävään asiaan lisätietoja.

Ketkä voivat lähettää viestejä Suomi.fi-viestien kautta?

Viestit-palvelua voivat käyttää kaikki julkisen hallinnon organisaatiot (valtionhallinnon virastot ja kunnat) sekä organisaatiot, jotka hoitavat jotain julkista tehtävää (esim. eläkelaitokset, seurakunnat).

[Katso kaikki Viestit-palvelua tällä hetkellä käyttävät organisaatiot.](#)

Viestit-palvelua ei ole tarkoitettu viranomaisten keskinäiseen viestinvaihtoon eikä yritysten viestintään omille asiakkailleen, elleivät kyseessä ole viranomaistehtävät.

Viestit myös paperipostitukseen

Viestit-palveluun on liitettävissä mukaan myös tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelu (TKJ). Kun organisaationne käyttää Suomi.fi-viestejä, viestien lähetyks kansalaisille ja yrityksille hoituu tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelun kautta yhdellä kerralla huolimatta siitä, käyttäkö vastaanottaja Suomi.fi-viestejä vai haluaako tämä viestit paperipostina. Tällöin teillä ei tarvitse olla näiden viestien lähettämiseen erillistä postitussopimusta.

Tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelua voi kuitenkin käyttää vain niiden viestien tulostukseen, kuoritukseen ja jakeluun, jotka organisaationne on lähettänyt Suomi.fi-viesteihin. Teillä tulee siis olla käytössänne Suomi.fi-viestit. Muihin tulostus-, kuoritus- ja jakelupalveluihin liittyvissä tarpeissa teidän on itse järjestettävä vastaavat palvelut tai niiden osat.