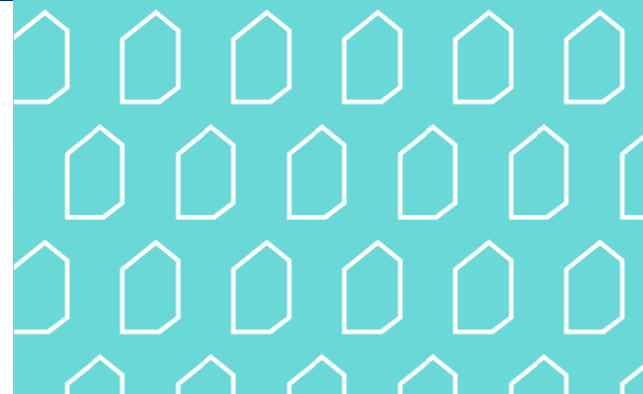


# SUOMI.FI-VIESTIT - Kuntien avoin yhteistyöverkosto 24.11.2023



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**



# Esityksen sisältö

1. Mikä Suomi.fi-viestit palvelu on
2. Mitä hyötyjä Suomi.fi-viestit palvelussa on
3. Esimerkkejä Suomi.fi-viestien käyttötavoista
4. Suomi.fi-viestien tiekartta
5. Suomi.fi-viestien raportit
6. Vastauksia kysymyksiin
7. Tiedotuskanavat
8. Yhteystiedot

Esittäjät:

Palvelunomistaja, Maria Juka-Lahdenperä

Suomi.fi-viestien tuotannon aikaiset asiakkuudet, Henna-Maria Vähämäki

Suomi.fi-viestien käyttöönotot, Niina Viitanen



# Suomi.fi-palveluperhe

Suomi.fi-tunnistus



**ASIOI YHDELLÄ  
KIRJAUTUMISELLA**  
eri viranomaisten kanssa

Suomi.fi-verkkopalvelu



**LÖYDÄ OIKEA TIETO**  
ja apua elämäsi tilanteisiin

Suomi.fi-viestit



**VIESTI  
VIRANOMAISTEN  
KANSSA**  
verkossa tai mobiilisovelluksella

Suomi.fi-valtuudet



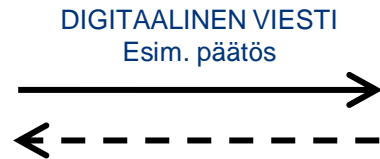
**VALTUUTA TOINEN**  
hoitamaan omia asioitasi tai  
yrityksen asioita

hyödyntää

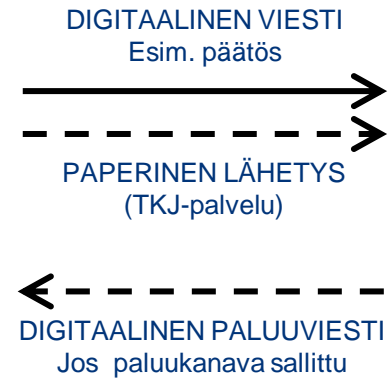


# Suomi.fi-viestit

## Asiakasorganisaatio



## Suomi.fi-viestit



## Loppukäyttäjä



- Lähettää viestinsä Suomi.fi-viestit-palveluun
- Voi sallia vastaanottajan **vastaukset** viesteihin
- Voi ottaa käyttöön **tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelun** (TKJ) paperipostitusta varten

### Viestityypit

- Perusviesti eli pelkkää tekstiä sisältävä viesti
- Perusviesti liitteellä ja/tai linkillä
- Todisteellinen tiedoksianto

- Lajittelee viestit digitaaliseen postiin ja lisäksi paperiseen lähetykseen, jos
  1. viranomaisella on käytössä TKJ-palvelu

JA

2. Vastaanottajalla ei ole Suomi.fi-viestit käytössään

### Vastaanottaa viestit valitsemallaan tavalla



Suomi.fi-verkkopalvelussa



Suomi.fi-mobiiliapplikaatiossa



Paperisena tulosteena postitse

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



# Suomi.fi-viestit palvelun käyttö

## Asiakasorganisaatiot



- Virastot, kunnat ja kuntaliittymät ovat **tukipalvelulain nojalla velvoitettuja käyttämään palvelua**
- Muilla julkisilla toimijoilla on oikeus käyttää palvelua
- Yksityisillä toimijoilla ei ole oikeutta käyttää palvelua
  - pois lukien toimijat jotka hoitavat viranomaistehtävää
- Suomi.fi-viestien lähettäminen on asiakasorganisaatioille ilmaista
  - TKJ-palvelussa maksetaan lähetetyistä kirjeistä Postin hinnaston mukaisesti.

## Loppukäyttäjät



- Voi olla kansalainen tai yritys/yhdistys
- Palvelu on ilmainen ja sen käyttäminen on vapaaehtoista loppukäyttäjille
- Palvelun käyttäminen vaatii henkilötunnuksen ja vahvan tunnistautumisen välineen
- Viestintätavan vaihtaminen digitaalisesta takaisin paperipostiin on nopeaa ja helppoa



# Asiakasorganisaatioiden käyttöliittymät

Asiakasorganisaatiot käyttävät palvelua joko...

- 1 Valmiilla kaupallisella tuotteella (esim. Joinex Kyyhky)
- 2 Integroimalla viestit omaan järjestelmään (Esim. Päikkyyn)
- 3 Sähköpostiliitännällä (toimii normaalista sähköpostinäkömästä)



# Asiakasorganisaatioiden liityntätavat

Asiakasorganisaatio liittyy Valtion integraatioalustaan käyttämällä yhtä vasemmalla listatuista liityntätavoista

Liityntätapoja voi käyttää ristiin = kunnalla voi olla useampi palvelu

Liityntätapojen toiminnallisuuksissa ja käyttömäärissä on eroja

Lisätietoja liityntätavoista saat

[Palveluhallinnasta](#) sekä [Suomi.fi-viestien](#)

[käyttöönotoilta](#) [viestit-kayttoonotot@dvv.fi](mailto:viestit-kayttoonotot@dvv.fi)

1	<b>Web Service (WS)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• LisaaKohteita</li><li>• LahetaViesti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monipuolisimmat toiminnallisuudet</li><li>• Asiakasorganisaatio voi rakentaa integraation omaan järjestelmäänsä tai käyttää ohjelmistotoimittajaa</li></ul>
2	<b>Sähköpostiliityntä (SMTP)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yleisin liityntätapa, mutta pienin viestivolyymiltaan</li><li>• Vain digitaalisten viestien lähetykset</li></ul>
3	<b>SFTP/iPost</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vähiten käytetty liityntätapa, mutta suurin viestivolyymiltaan</li><li>• Hyödyntää ZIP-tiedostoja</li><li>• Sekä digitaalinen että paperilähetykset</li></ul>
(4)	<b>POST-lomake</b> (sähköinen lomake)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vaatii jonkin ylläolevista liityntätavoista tueksi</li><li>• Käytetään lomakkeiden lähettämiseen muista asiointipalveluista</li></ul>
(5)	<b>REST-rajapinta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Varovaisia suunnitelmia tulevaisuuteen tämän osalta</li></ul>



**Mitä hyötyä Suomi.fi-  
viesteistä on kunnalle?**

---





# Suomi.fi-viestien hyödyt kunnalle

Eroon paperipostista

Mahdollistaa asian nopeamman käsittelyn

Nopeuttaa työtä

Säästöt (aika, henkilöresurssit, kustannukset)

Todisteellisuus: näkee, kun viesti on vastaanotettu ja luettu

Mahdollisuus lähettää liitteitä

Ilmainen

TKJ-palvelun ansiosta ei tarvitse tietää kenellä on Suomi.fi-viestit käytössä

Turvallinen

Asiointi alkaa asiakkaan puolelta sähköisesti

Saa liitettyä jo olemassa olevaan järjestelmään

asiakirja on jo valmiiksi sähköisessä muodossa

Tieto liikkuu aina salattuna tietoturvallista kanavaa pitkin

Tavoitetaan aina oikea henkilö

Hetu: yksilöllinen tunnistus

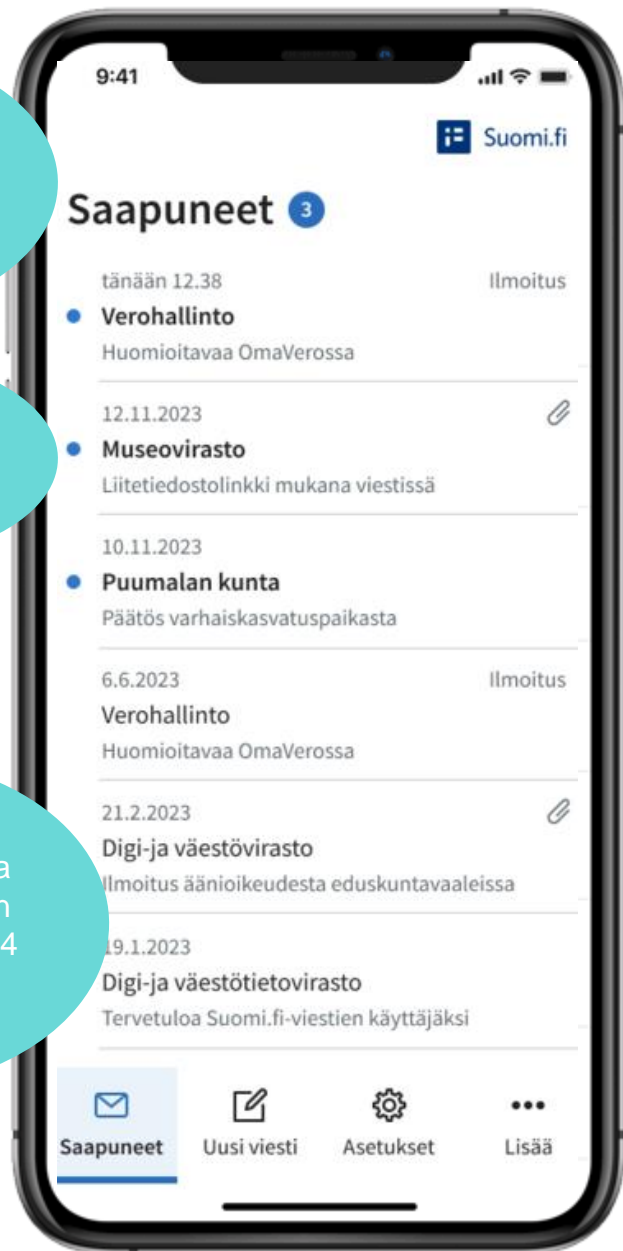


# Myös kuntalainen hyötyy!

Lataa Suomi.fi-  
mobiilisovellus  
Google Play- tai  
App Store -  
sovelluskaupasta

Sovellus löytyy  
nimellä:  
Suomi.fi

Sovellus saamassa  
uuden, parannellun  
ilmeen vuoden 2024  
aikana!



Ei kirjautumistietoja muistettavana

Ei paperipostia

- Kaikki viestit (myös muilta viranomaisilta) löytyy samasta paikasta

Suomi.fi-viestit käytettävissä tietokoneella ja puhelimella

Voi lisätä liitteitä (jos paluukanava sallittu)

Mahdollistaa sähköisen asioinnin

Kuntalaisen asia pääsee nopeammin käsittelyyn

Turvallinen – kukaan ei voi asioida tai esiintyä toisen nimissä

Mahdollistaa myös puolesta asioinnin (valtuutus)

Asiat hoituu ajasta ja paikasta riippumatta

- Palvelujen ja tiedoksiantojen parempi saatavuus



**Mihin kunta voi Suomi.fi-  
viestejä käyttää?**

---



# Suomi.fi-viestejä käytetään eri toimialoilla

---

Yleishallinto  
(Asianhallinta, arkistot)

Työllisyyspalvelut

Rakennusvalvonta

Varhaiskasvatus

Opetus

Kulttuuri ja vapaa-aika

Pysäköinninvalvonta

Jätehuoltoviranomaiset,  
vesilaitokset

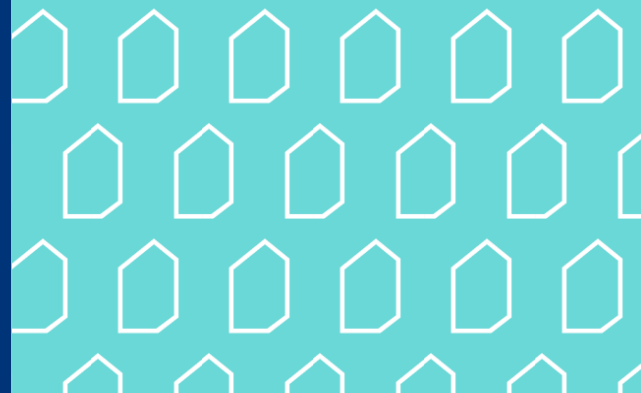


# Esimerkkejä yleisimmistä käyttötavoista

---



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**



# Asiakirjapyynnöt / tietopyynnöt

Esimerkki: Kunnan keskusarkistosta pyydetään koulutodistuksia.

Suomi.fi-viestien ansiosta varmistut siitä, että todistuksen pyytäjä on todella henkilö itse, vaikka hän olisi toisella puolella Suomea ja todistuskopion lähetys onnistuu vaivattomasti ja turvallisesti Suomi.fi-viesteillä. Soveltuu myös muihin henkilötietoja tai arkaluontoisia tietoja sisältäviin asiakirja- ja tietopyyntöihin.

- Vahva tunnistautuminen ja hetu: tiedät kuka kysyy
- Jos paluukanava on sallittu, kysyminen ja tietojen välitys toimii molempiin suuntiin
- Jos Suomi.fi-viestit on liitetty asianhallintajärjestelmään, asialle rekisteröityy metatiedot automaattisesti



# Turvapostin/salatun sähköpostin sijaan

Pohdi, mitä kaikkea teiltä tällä hetkellä lähtee turvapostilla / salattuna sähköpostina.

Kaiken sen voit lähettää kuntalaiselle myös Suomi.fi-viesteillä!

**Suomi.fi-viesteissä on salattu yhteys, joten voit lähettää arkaluontoista tietoa!**



Sen sijaan salattu sähköposti/turvaposti saattaa näyttäytyä vastaanottajalle roskapostina tai tietojen kalasteluna; ne ovat avattavissa vain yhdellä laitteella; ne voi avata vain 30 vrk ajan; ei voi olla varma siitä, kuka pääsee toisen sähköpostiin käsiksi

## Päätöksien lähettäminen

Suomi.fi-viesteillä voit lähettää tiedoksi salassa pidettävät toimielinten päätökset sekä viranhaltijapäätökset.

Esimerkiksi päätökset varhaiskasvatuspaikoista, oppilaaksi otosta tai ympäristöterveyslautakunnan salatut asiat.

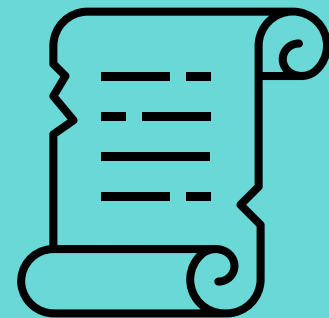
- Suomi.fi-viestien integraatio saatavilla yleisiin kunnissa käytössä oleviin asianhallintajärjestelmiin: Tweb, CaseM ja Dynasty
- Integraatio toimii WS-liitynnällä, jonka ansiosta pystyt etukäteen tarkistamaan onko henkilöllä Suomi.fi-viestit käytössään. Tähän on mahdollista yhdistää myös TKJ-palvelu, jolloin et joudu huolehtimaan paperipostituksista.



## Laskutus, ajanvaraus

Myös muut asiointiin liittyvät asiakirjat, kuten laskut tai vahvistukset ajanvarauksesta on helppo välittää oikealle henkilölle Suomi.fi-viesteillä.

Esimerkiksi asian käsittelyn loputtua henkilö saa samaa kanavaa pitkin laskun itselleen tiedoksi. Palvelua voi hyödyntää myös esim. kirjastojen myöhästymismaksujen välittämiseen.



## Hakemukset ja lomakkeet

- Erilaiset hakemukset (venepaikka, torialueen käyttö lupa, toiminta-avustus, kesätyöseteli, hakemus toissijaiseen kouluun, aamu-/iltapäivätoimintaan, korvaushakemus...)
- henkilön perustietojen ilmoittaminen (uusi työntekijä, luottamushenkilö, etsivän nuorisotyön asiakas)
- henkilörekisteritietojen tarkistus- tai korjauspyynnöt (omat tai huollettavan tiedot)
- ilmoitukset ympäristöterveydenhuoltoviranomaiselle

- Suomi.fi-viesteissä voi tehdä post-lomakkeita. Post-lomakkeiden teko vaatii erillisen editorin, jota tarjoaa Virnex ja Webropol.
- Post-lomake lähetetään tunnistautumalla vahvasti, jolloin lähetetystä post-lomakkeesta jää kopio lähettäjän omalle Suomi.fi-viestit tilille. Mahdollisuus myös määrittää lomake ei-tunnistautumista vaativaksi, jolloin ei jää kopiota, mutta samaa lomake-editoria pystyy hyödyntämään näin myös muihin tarpeisiin.

## Lisätietopyynnot, tarkistuspyynnot ja muutoksenhaku

Kunta voi pyytää

- Suomi.fi-viesteillä tai muulla tavoin tehtyyn hakemukseen lisätietoja
- Tarkistuspyyntöjä esimerkiksi kiinteistörekisteriselvitykseen liittyen

Jos muutoksenhaku on mahdollista tehdä sähköisesti, kuntalainen voi tehdä sen Suomi.fi-viestien välityksellä.

Kaksisuuntainen viestintä edellyttää, että asiakasorganisaatio on sallinut paluukanavan.



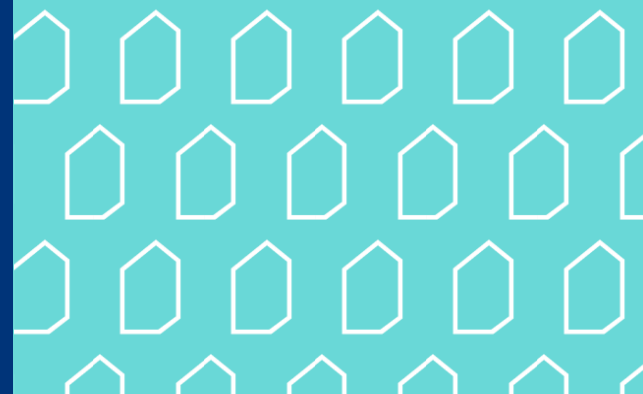


# Esimerkki käyttötapaudesta: Kunnalle osoitettu vahingonkorvausvaatimus

---



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**



1

## Kuntalainen aloittaa asiointin tekemällä vahingonkorvausvaatimuksen post-lomakkeella TAI lähettämällä vapaamuotoisen viestin Suomi.fi-palvelusta

Post-lomake:

Vahingonkorvausvaatimus

Kunnan verkkosivuilla kerrotaan, mikä Suomi.fi-viestit on, miten palvelu otetaan käyttöön ja miten post-lomake lähetetään.

1. Kuntalainen täyttää post-lomakkeen ohjeiden mukaan ja lähetyksvaiheessa tunnistautuu vahvasti pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla.
2. Lomakkeen lähettämisen jälkeen kuntalainen kirjautuu/tunnistautuu Suomi.fi-verkkopalveluun ja tarkistaa, että post-lomakkeesta on jäänyt kopio lähetettyihin viesteihin.
3. Kuntalainen huomaa, että hänelle on myös tullut vastaanottokuittaus lomakkeesta saapuneisiin viesteihin.

## Vapaamuotoinen viesti vahingonkorvausvaatimuksesta

Kunnan verkkosivuilla kerrotaan, mikä Suomi.fi-viestit palvelu on, miten se otetaan käyttöön ja ohjeistetaan Suomi.fi-viesteillä tehtävään yhteydenottoon (esim. vieressä →)

1. Kuntalainen toimii ohjeistuksen mukaan ja lähettää Suomi.fi-viestillä tiedot sattuneesta tapaturmasta

2. Kuntalainen saa kunnalta vastaanottokuittauksen Suomi.fi-viesteihin.

1. Mene osoitteeseen <https://www.suomi.fi/viestit/> ja paina oikeasta ylänurkasta ”Tunnistaudu” painiketta.

2. Tunnistaudu pankkitunnuksin, sähköisellä henkilökortilla tai mobiilivarmenteella.

3. Valitse vasemmalla olevasta valikosta ”Kirjoita viesti”

- **Viestin vastaanottaja:** Valitse kunta vastaanottajalistasta
- **Vastaanottajan palvelu tai asia:** Valitse listasta sähköinen asiointi –niminen palvelu. Viestisi ohjautuu kunnan kirjaamoon ja sieltä eteenpäin käsiteltäväksi.
- **Viestin aihe:** Vahingonkorvausvaatimus ja oma sukunimesi
- **Viesti:** Kirjoita tarkasti mitä on tapahtunut, missä ja milloin. Kerro myös mitä vahinkoa tilanteesta aiheutui.
- **Liitetiedostot:** Lisää liitteisiin todisteita tapahtuneesta, kuten kuitit ja valokuvat. Liitetiedoston koko saa olla yhteenlaskettuna yhdessä viestissä maksimissaan 10 mt. Sallitut tiedostomuodot liitteille ovat: jpg, .jpeg, .png, .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .odt, .ods, .txt. Palvelu varmistaa ennen viestin lähetystä, että liitteissä ei ole viruksia tai haittaohjelmia.

Mikäli viestin lähetys ei jostain syystä onnistu, saat siitä vuorokauden kuluessa ilmoituksen sähköpostiisi. Lisäksi kuntamme kuittaa aina viestisi vastaanotetuksi. Vastaukset sekä mahdolliset lisätietopyynnöt hoidamme myös Suomi.fi-viestien välityksellä.



## 2 Kuntalaisen Suomi.fi-viesti saapuu kuntaan

1. Post-lomake / Suomi.fi-viesti ohjautuu kunnan asiantuntijajärjestelmään, jossa sille avataan uusi asia ja viesti/lomake rekisteröidään asialle.
2. Asian kirjaaja välittää asian eteenpäin viranomaiselle käsiteltäväksi
3. (Asian kirjaaja voi lähettää vielä uuden kuittauksen kuntalaiselle, jossa kertoo asian diaarinumeron, asian käsittelijän nimen ja arvion päätöksen aikataulusta)

## 3 (Lisätietopyynnöt)

1. Asiaa käsittelevä viranomainen toteaa, että tarvitsee henkilöltä lisätietoja päätöksentekoa varten
2. Viranomainen tai kirjaaja lähettää kuntalaiselle lisätietopyynnön Suomi.fi-viesteihin
3. Kuntalainen vastaa viestiin ja toimittavaa tarvittavat lisätiedot

## 4 Kunta lähettää viranhaltijapäätöksen tiedoksi

1. Asia on käsitelty ja asiasta on tehty viranhaltijapäätös, joka lähetetään kuntalaiselle tiedoksi
2. Kirjaaja tai päätöksen tehnyt viranomaisen välittää viranhaltijapäätöksen suoraan asianhallintajärjestelmästä kuntalaisen Suomi.fi-viesteihin, jolloin tiedoksiannosta syntyy automaattisesti merkintä myös diaariin/asialle.
3. Asianhallintajärjestelmään tulee kuittaus siitä, että Suomi.fi-viesti on mennyt perille ja kuittaus tulee myös siitä, kun kuntalainen on avannut ja lukenut viestin.

# 5

## Kuntalainen saa viranhaltijapäätöksen ja voi halutessaan tehdä oikaisuvaatimuksen

1. Kuntalaiselle tulee ilmoitus uudesta Suomi.fi-viestistä sähköpostiin. Hän on myös ottanut käyttöön Suomi.fi-viestien mobiilisovelluksen, jolloin hän saa puhelimeensa sovellusilmoituksen uudesta viestistä.
2. Kuntalainen avaa viranhaltijapäätöksen tekemästään vahingonkorvausvaatimuksesta
3. Kuntalainen on tyytyväinen päätökseen  
tai
4. Kuntalainen ei ole tyytyväinen päätökseen ja tekee siitä oikaisuvaatimuksen/valituksen päätöksestä löytyvän ohjeen mukaisesti.

1

Kuntalainen aloittaa asiointin tekemällä vahingonkorvausvaatimuksen, joka lähetetään kunnalle Suomi.fi-viestien välityksellä

2

Kuntalaisen Suomi.fi-viesti saapuu kuntaan

3

(Lisätietopyynnöt)

4

Kunta lähettää viranhaltijapäätöksen tiedoksi

5

Kuntalainen saa viranhaltijapäätöksen





# Suomi.fi-viestien käyttöönotto pähkinäkuoressa



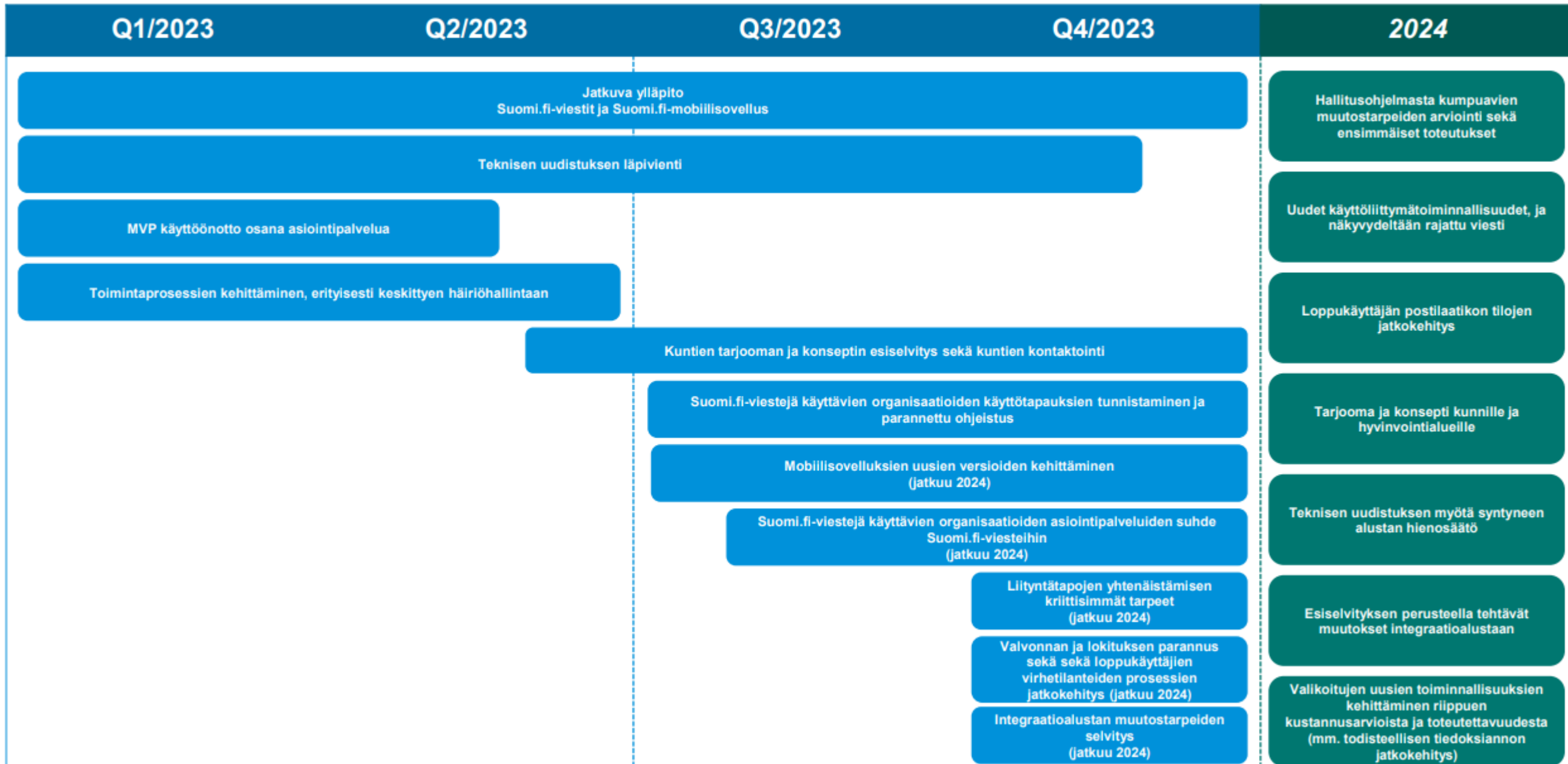
**Mitä meneillään ja mitä  
tulossa?**

---



# Suomi.fi-viestien tiekartta

Kaikkien Suomi.fi-palveluiden tiekartat löytyvät DVV:n sivulta: [www.dvv.fi/suomi.fi-infot](http://www.dvv.fi/suomi.fi-infot)



# Suomi.fi-viestien raportit

**Suomi.fi-viestien raportit saatavilla 1.12.2023 alkaen!**

Kaikki saatavilla olevat Suomi.fi-palveluiden raportit löytyvät Palveluhallinnasta:  
[Raportit - Suomi.fi-palveluhallinta](#)

Raporteilta näkyy mm.

- Lähetettyjen viestien määrä
- Viestien tyypit ja lähetyiskanavat
- Viestien jakelukanavat
- Asiakasorganisaatiot ja palvelut



# Suomi.fi-viestien käyttötapauksia kerätään

**Miten teillä käytetään Suomi.fi-viestejä? Kerro meille!**

Kaikenlaiset käyttötapaukset ovat tervetulleita, koska kaikilla on hiukan erilainen tapa toimia. Me tahdomme tietää näistä tavoista, jotta osaamme tulevaisuudessa neuvoa, ohjeistaa ja opastaa asiakkaitamme paremmin.

Ota yhteyttä: [viestit-asiakastuki@dvv.fi](mailto:viestit-asiakastuki@dvv.fi)



# Vastauksia kysymyksiin

- Mitä Suomi.fi-viestien välityksellä EI saa lähettää loppukäyttäjälle?
  - Suomi.fi-viestit on tarkoitettu viranomaisviestintään, eli palvelun välityksellä ei voi lähettää esimerkiksi *Tervetuloa asukkaaksi* -kuntakirjeitä
- Näkeekö jostain esimerkkejä Suomi.fi-viestien käyttötapauksista?
  - DVV:n sivuilta löytyy kootusti asiakastarinoita Suomi.fi-palveluista ja mukana on tarinoita myös Viestien käyttöön liittyen.



# Suomi.fi-viestien tiedotuskanavat

## Suomi.fi-viestien häiriötiedotus

- Sähköpostitiedotus häiriötilanteista sekä tulevista huoltokatkoista
- Listalle liittyminen ja sieltä poistuminen: [viestit-asiakastuki@dvv.fi](mailto:viestit-asiakastuki@dvv.fi)

## Suomi.fi-uutiskirjeet:

- Ajankohtaista tietoa Suomi.fi-palveluista sekä digipalvelujen kehittämisestä.
- Ilmestyy joka toinen kuukausi
- Vanhat uutiskirjeet ja uutiskirjeen tilaajaksi liittyminen: <https://dvv.fi/uutiskirje>

## Suomi.fi-infot

- ajankohtaista tietoa Suomi.fi-palveluiden käyttöönottoihin, kehittämiseen kuin sisältöihin liittyen.
- <https://dvv.fi/suomi.fi-infot>



## Suomi.fi-verkkosivut

- Infoa palvelusta loppukäyttäjille
- <https://www.suomi.fi/viestit>

## Palveluhallinnan verkkosivut

- Infoa palvelusta viranomaisille ja asiakasorganisaatioille
- <https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/sivut/viestit/esittely>

## Valmisohjelmistot, joiden kautta Viestit-palvelua voi käyttää

- Listaa täydennetään parhaillaan
- Jos et löydä järjestelmäsi listalta, ole yhteydessä ohjelmistotoimittajaan ja kysy onko integraatio mahdollinen
- <https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/tuki/artikkelit/6437967dd3659b08cfb800dc>

## Asiakastarinat

- Asiakastarinoita Suomi.fi-viesteistä ja muista Suomi.fi-palveluista
- <https://dvv.fi/asiakastarinat>





# Suomi.fi-viestien yhteystiedot

## Organisaatioiden asiakaspalvelu

organisaatiopalvelut@dvv.fi

puh. 0295 53 5115 (ma–pe klo 10–15)

- Yleistä neuvontaa Suomi.fi-palveluista.

## Käyttöönottojen tuki

viestit-kayttonotot@dvv.fi

- Tukea Suomi.fi-viestit-palvelua käyttönottaville organisaatioille.

## Tuotannon aikaisten asiakkuuksien tuki

viestit-asiakastuki@dvv.fi

- Tukea organisaatioille, jotka jo käyttävät Suomi.fi-viestejä.

## Suomi.fi-viestien tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelun (TKJ) asiakaspalvelu

Posti Messaging Oy, [messaging.fi@posti.com](mailto:messaging.fi@posti.com)

- Ongelmat, kyselyt, laskutus, reklamaatiot

## Digiratkaisut

[digiratkaisut@dvv.fi](mailto:digiratkaisut@dvv.fi)

- Kokonaisratkaisut kunnille

