



Käsikirja digilainsäädännön soveltamisesta



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Johdanto

Yksi lainsäädäntötyöryhmän tehtävistä on ollut valmistella ja muodostaa digitaalista asiointia ja palvelujen kehittämistä ja käyttöä koskevia lainsäädännön soveltamissuosituksia.

Edellä mainitun perusteella työryhmä asetti yhdeksi vuoden 2022 päätavoitteekseen laatia hyviä käytäntöjä koskevan käsikirjan. Hyvien käytäntöjen lisäksi työryhmä päätti sisällyttää käsikirjaan myös esimerkkejä vältettävistä käytännöistä.

Hyvät esimerkit	3
Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019).....	4
Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016)	4
Valtion maksuperustelaki (150/1992)	5
Maakaari (540/1995)	5
Laki huoneistotietojärjestelmästä (1328/2018).....	6
Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003).....	6
Ennakkoperintälaki (1118/1996)	7
Palveludirektiivi (2006/123/EY) sekä yhteisestä digitaalisesta palveluväylästä annettu EU-asetus, ns. SDG-asetus (EU) 2018/1724	7
Laki verotusmenettelystä (1558/1995)	8
Valtioneuvoston asetus ajoneuvoista 25.2.2021/162	8
Tavaramerkkilaki (544/2019)	9
Yritys- ja yhteisötietolaki (244/2001).....	10
Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/848 maksukyvyttömyysmenettelystä	11
Hyödyllisiä julkaisuja ja linkkejä.....	11
Muuta.....	17

Vältettävät käytännöt	20
Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019).....	21
eIDAS-asetus (EU) 910/2014	24
Maakaari (540/1995)	25

Hyvät esimerkit

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)

OmaVero

Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetun lain mukaan viranomaisten on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaalisia palveluitaan siten, että niiden tietoturvasuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu.

Verohallinto on OmaVero-palvelussa toteuttanut asiakkaan avustamisen ja neuvonnan niin, että virkailija voi asiakkaan suostumuksella saada reaaliaikaisen näkymän asiointitilanteeseen.

Verohallinto voi myös tuottaa käytäntöjä ja kokemuksia sähköisten asiointipalveluiden käytettävyydestä ja asiakkaan neuvomisesta.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016)

Suomi.fi-palveluiden hyödyntäminen

Digitaaliset Suomi.fi-palvelut on kehitetty julkishallinnon organisaatioita sekä yksityissektoria varten. Niiden avulla organisaatiot voivat säästää kustannuksissa ja toteuttaa omia digitaalisia palveluitaan helpommin. Esimerkiksi [Maanmittauslaitoksen asiointipalvelun kautta tehdyistä hakemuksista voi osan maksaa verkkomaksuna](#) hyödyntäen Suomi.fi-maksut palvelua. Tämä poistaa organisaation laskutustarvetta.

Suomi.fi-palveluihin sisältyvät Digi- ja väestötietoviraston tuottamat ja kehittämät:

- Suomi.fi-tunnistus
- Suomi.fi-viestit
- Suomi.fi-valtuudet
- Suomi.fi-palvelutietovaranto
- Suomi.fi-palveluväylä
- Suomi.fi-verkkopalvelu

Näiden lisäksi Valtiokonttori on tuottanut ja kehittänyt Suomi.fi-maksut- ja Maanmittauslaitos Suomi.fi-kartat-palvelut.

Julkishallinnon organisaatioilla on pääsääntöisesti velvollisuus tai oikeus ottaa Suomi.fi-palvelut käyttöönsä, kun taas yksityisellä sektorilla on oikeus käyttää vain tiettyjä palveluita. [Suomi.fi-palveluhallinnassa](#) on kuvattu tarkemmin, mitkä tahot ovat velvoitettuja tai oikeutettuja palveluiden käyttöön. Palveluhallinnassa voi myös tutustua tarkemmin eri palveluihin.

Palveluiden käyttö on pääasiassa maksutonta, mutta organisaatio vastaa itse käyttöönotosta aiheutuvista kustannuksista ja omien järjestelmien sovittamisesta Suomi.fi-palveluihin yhteensopiviksi.

Valtion maksuperustelaki (150/1992)

Ohjaus digiasiointiin hinnoittelun avulla

Hinnoittelua voidaan käyttää ohjaamaan asiointi digitaalisiin kanaviin. Yksi esimerkki digiasiointiin ohjaavasta maksuporrastuksesta on Maa- ja metsätalousministeriön asetus Maanmittauslaitoksen maksuista sekä kaupanvahvistuksesta perittävistä maksuista ja korvauksista. Siinä on säädetty Kiinteistöväihdännän palvelun kautta tehtyjen hakemusten maksujen olevan edullisempia, kuin muilla tavoin haettuina.

Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmä laati loppuraporttiinsa ehdotukset tavoitteista luonnollisten henkilöiden ja oikeushenkilöiden digitaaliseen asiointiin hallinnossa. Raportissa todettiin muun muassa maksuperustelain ja muiden lakien mahdollistavan jo nykyisellään palvelumaksujen porrastukset, ja suositeltiin maksullisia palveluita tuottavia organisaatioita tutkimaan niiden hyödyntämistä asioinnin ohjaamiseksi digipalveluihin. Sen mukaan jo pienellä porrastuksella voitaisiin saavuttaa riittävä asiakaskannustin, minkä lisäksi digitaalisen asioinnin lyhempi käsittelyaika kannustaa asiakkaita siirtymään sähköiseen asiointiin. Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti maksujen välisen eron tulisi olla kohtuullinen.

Lisätietoa:

Maa- ja metsätalousministeriön [sivut](#).

Maanmittauslaitoksen [sivut](#) (Kiinteistönvaihdamannan palvelun maksut).

Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmän [loppuraportti 18.3.2019](#).

[Määttän selvitysraportti](#) (Muita esimerkkejä maksuporrastuksen hyödyntämisestä, s. 206–211).

Maakaari (540/1995)

Kirjallisesta sähköiseksi

Kiinteistökiinnityksistä on perinteisesti annettu kirjallinen panttikirja, mikä oli myös ainoa mahdollinen panttikirjan muoto aina loppuvuoteen 2013 saakka, jolloin maakaaren 16 luvun 5 § sähköisestä panttikirjasta tuli voimaan.

Vaikka luottolaitosten ja Maanmittauslaitoksen yhteisessä intressissä oli saada panttikirjat laajamittaisesti sähköiseksi, yleistyivät ne kuitenkin todella hitaasti. Vuonna 2017 maakaareen saatiin kuitenkin muutos, joka mahdollisti voimassa olevien kirjallisten panttikirjojen massakonversion yhteistyössä luottolaitosten kanssa.

Maanmittauslaitoksessa muutettiin vuosina 2017–2018 luottolaitosten ilmoitusten perusteella 2,6 miljoonaa paperista panttikirjaa sähköiseksi.

Tämä mahdollisti viiveettömän sähköisen asioinnin sekä omistajanvaihdoistilanteissa luottolaitokselta toiselle tapahtuvan panttikirjojen hallinnan siirtämisen merkittävän tehostumisen.

Vuonna 2021 pankeilta tuli rakenteisessa kumppanirajapinnassa 117 500 sähköisen panttikirjan siirtohakemusta, joista 94 %:a saatiin rekisteröityä Maanmittauslaitoksella automaattisesti.

Laki huoneistotietojärjestelmästä (1328/2018)

Suostumusperusteinen rekisteröinti

Asunto-osakehuoneistokauppaan liittyvä omistuksen kirjaaminen osakehuoneistorekisteriin perustuu myyjän suostumukseen. Suostumuksen antaminen on olennainen ja kiinteä osa kaupankäynti- ja luotonantoprosessia. Tästä syystä sen antamista on Maanmittauslaitoksessa lähdetty ratkomaan ulkoisen palveluntarjoajan palvelussa annettavan sähköisen suostumuksen avulla.

Lainsäädäntö ei varsinaisesti anna suostumuksen antamiseen ratkaisuja, mikä on osaltaan mahdollistanut palveluverkoston tarkastelun kokonaisvaltaisesti yhdessä pankki- ja kiinteistövälityssektorin ja heidän IT-palvelutoimittajiensa kanssa. Yhteistyö asiassa on toiminut asiakkaiden ja yritysten parhaaksi.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)

Asiakkaan oikeus asioida sähköisesti

Asiakkaalla on halutessaan oikeus asioida viranomaisten kanssa sähköisesti. Jos esimerkiksi erityislainsäädännössä on säädetty, että lupaa tulee hakea viranomaiselta kirjallisesti, täyttää sähköisen asiointilain perusteella myös sähköisessä muodossa toimitettu hakemus vaatimuksen.

Viranomaisen ei voi kieltäytyä käsittelemästä asiaa vain sillä perusteella, että hakemus on toimitettu sille sähköisessä muodossa. Sähköinen tiedoksianto puolestaan on mahdollinen asianosaisen suostumuksella.

Ennakkoperintälaki (1118/1996)

Veroehdotus

Verohallinto tuottaa asiakkaille viranomaisaloitteisesti ehdotuksen verokorttimuutoksesta. Ehdotuksen arvioinnissa käytetään tulorekisterin tietoja, ja tavoitteena on, että asiakas tekee verokorttimuutoksen silloin kun tulot muuttuvat olennaisesti.

Asiakas voi hyväksyä ehdotetun muutoksen Verohallinnon asiointipalvelussa. Jos hyväksyntää ei anneta, poistuu ehdotus palvelusta määräajassa. Menettely edellyttää siis, että asiakas tekee tämän ehdotuksen perusteella muutospyyntöä.

Palveludirektiivi (2006/123/EY) sekä yhteisestä digitaalisesta palveluväylästä annettu EU-asetus, ns. SDG-asetus (EU) 2018/1724

Rajat ylittävän sähköisen asiointin mahdollistaminen

Palveludirektiivi ja SDG-asetus edellyttävät, että useimmat viranomaisten lupamenettelyt tulee olla mahdollista hoitaa sähköisesti myös muista EU-maista käsin. Alla olevassa listassa on työ- ja elinkeinoministeriön kokoamia toimia, joiden avulla viranomaiset voivat varmistaa, että rajat ylittävä sähköinen asiointi on mahdollista.

- 1) Tunnistus: Mahdollista eIDAS –tunnistus.
- 2) Asiointilomake: Älä vaadi asiointissa kansallisia tunnisteita. Lomakekentissä ei tule edellyttää esimerkiksi kansallista puhelinnumeroa, puhelinnumeron etuliitettä, Y-tunnusta tai postinumeroa.

Käytännön vinkkejä:
 - Y-tunnus: mahdollista VIES-järjestelmän tunnuksen käyttö
 - Postinumero: mahdollista ulkomaalainen postinumero
 - Kunta: mahdollista kunnan lisääminen manuaalisesti valintalistan ulkopuolelta
- 3) Valtuus: Luota käyttäjän antamaan valtuutukseen, mikäli mahdollista.
- 4) Liitteet: Mahdollista liitteiden vastaanottaminen sähköisesti.
- 5) Maksaminen: Mahdollista rajat ylittävä maksaminen, käytännössä useimmiten luottokortti.
- 6) Kieli: Asiointipalvelua ei tarvitse käänntää englanniksi. Käyttäjien pitäisi kuitenkin saada vähintään ohjeet menettelyn hoitamiseksi englanniksi.

Laki verotusmenettelystä (1558/1995)

Sähköinen tiedoksianto verotuksesta

Verotusmenettelystä annetun lain 26 c §:n mukaisesti verotusta koskeva päätös ja muu asiakirja on toimitettava tiedoksi verovelvolliselle.

Laissa on määritetty, että asiakirjat voidaan antaa tiedoksi Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa verovelvollisen suostumuksella. Tällöin verovelvolliselle lähetetään tiedoksiannosta tieto ilmoitettuun sähköiseen osoitteeseen, eikä itse tiedoksi annettavaa asiakirjaa toimiteta, vaan se löytyy ainoastaan sähköisenä Verohallinnon asiointipalvelusta.

Verotuksessa kaikilla asiakkailta on OmaVero näkymä ja kaikki asiakirjat löytyvät palvelusta, vaikka asiakas ei olisi ottanut käyttöön sähköistä tiedoksiantoa. Menettely on joustava ja kynnyksensä sähköisen tiedoksiannon käyttöön on matala. Lisäksi tiedoksiannosta ilmoittaminen voidaan tehdä mihin tahansa sähköiseen osoitteeseen ilman, että verosalaisuuden piirissä olevien asiakirjojen luottamuksellisuus vaarantuu.

Verohallinnolla on velvollisuus antaa verotuspäätös tiedoksi kaikille verovelvollisille, sillä ei kuitenkaan ole velvollisuutta varmistaa asiakirjan perillemeno, eli tiedoksiannossa riittää asiakirjan tiedoksi toimittaminen. Verovelvollisen oikeusturvaa parantaa se, että muutoksenhaku-aika on 3 vuotta, jolloin tiedoksiantoon ei tarvitse reagoida esimerkiksi 30 päivässä.

Valtioneuvoston asetus ajoneuvoista 25.2.2021/162

Käytetyn ajoneuvon omistajanvaihdon sähköinen toimintamalli

Käytetyn ajoneuvon omistajanvaihdos on suhteellisen paljon käytetty palvelu. Vuositasolla omistajanvaihdoksia tehdään n. 1,3 milj. kappaletta.

Käytetyn ajoneuvon omistajanvaihdon ilmoittaminen on ostajan velvollisuus. Ennen palvelun digitalisointia ostaja sai myyjältä ajoneuvon rekisteröintitodistuksen ilmoitusosan paperidokumenttina. Itse omistajanvaihdosilmoitus tehtiin ilmoitusosalla katsastustoimipaikalla tai ostajan vakuutusyhtiössä, eli omistajavaihdos vaati asiakkaalta asiointia fyysisessä toimipaikassa. Toimintamalli vaati myös sen, että myyjällä oli ajantasainen fyysinen dokumentti eli rekisteröintitodistuksen ilmoitusosa, jonka hän sai joko rekisteröintitoimipisteestä tulostettuna tai tilaamalla Trafín erillisestä sähköisestä palvelusta.

Vuonna 2015 otettiin Trafín Oma asiointi -palvelussa käyttöön ajoneuvon omistajanvaihdon sähköinen toimintamalli, joka oli sikäli haasteellinen, että se edellytti sekä myyjältä että ostajalta sähköisen palvelun käyttöä. Itse toimintamalli on yksinkertainen, mutta koska se oli täysin uusi tapa tehdä rekisteröintiä, piti asiakkaille opettaa, miten rekisteröinti tehdään. Tämä tapahtui mm. palvelukuvauksella sekä opastusvideoilla, jotka löytyvät edelleen Traficomien nettisivuilta.

Sähköisessä toimintamallissa ajoneuvon omistaja, eli myyjä luo myytäväksi aiotulle ajoneuvolle varmenteen. Kaupan varmistuttua, hän luovuttaa luomansa varmenteen ostajalle, joka voi sen avulla tarkistaa Oma asiointi -palvelussa varmenteen voimassaolon ja esimerkiksi sen, onko ajoneuvolla maksamatonta veroa. Kaupan teon jälkeen ostaja tekee saamansa varmenteen avulla omistajanvaihdosilmoituksen Oma asiointi -palvelussa.

Vaihtoehtoisesti sähköinen omistajanvaihdos voidaan tehdä myös siten, että myyjä tekee Oma asiointi -palvelussa luovutusilmoituksen. Ostaja puolestaan näkee samassa palvelussa ostamansa ajoneuvon, ja tekee sitten omistajanvaihdosilmoituksen luovutusilmoituksen perusteella.

Sähköinen ajoneuvojen rekisteröinti on mahdollistanut sen, että paperisesta rekisteröintitodistuksesta on voitu pääsääntöisesti luopua. Ajoneuvon käyttäjä tarvitsee paperista rekisteröintitodistusta enää vain käyttäessään ajoneuvoa ulkomailla. Vaikka paperinen toimintamalli on edelleen sähköisen toimintamallin rinnalla, tehdään jo yli puolet kaikista omistajanvaihdosta sähköisesti. Samalla paperisten rekisteröintitodistusten tulostus- ja postituskustannukset ovat merkittävästi laskeneet. Virasto maksaa myös jokaisesta muualla tehdystä rekisteröinnistä katsastusasemalle tai vakuutusyhtiölle palvelukorvausta, ja siirtyminen sähköiseen toimintamalliin on tuonut virastolle säästöä myös näissä kustannuksissa.

Asiakkaalle sähköinen rekisteröinti on selvästi edullisempi, koska palvelumaksu on pienempi. Sähköinen toimintamalli myös pienentää toimipaikalle matkustamisen kustannuksia ja liikenteen päästöjä sekä säästää aikaa ja vaivaa, kun ilmoitusta ei tarvitse tehdä fyysisessä palvelupisteessä.

Varmenne tuo luottamusta kaupan tekoon, sillä sen avulla ostaja voi varmistaa paitsi sen onko ajoneuvolla maksamatonta veroa, tai onko se poistettu liikenteestä. Varmenteella näkee myös ajoneuvon omistajat, joten ostaja voi varmistua, että on tekemässä kauppaa tosiasiallisen omistajan kanssa.

Tavaramerkkilaki (544/2019)

Rekisteröinnin hakeminen

Tavaramerkkilaisissa säädetään mm. rekisteröinnin hakemisesta. Sen mukaan tavaramerkin rekisteröintiä haetaan sähköistä palvelua käyttäen Patentti- ja rekisterihallitukselta, joskin hakemuksen jättäminen paperisena on erityisestä syystä hyväksyttyä.

Muissa laeissa, kuten aiemmassa tavaramerkkilaisissa tai hallintolaisissa, sähköinen hakeminen on rinnastettu kirjalliseen ilmoitukseen, mutta sitä ei olla asetettu etusijalle. Tavaramerkkilain sähköisen hakemisen asettamista lähtökohtaisesti pakolliseksi perusteltiin PRH:n käsittelyprosessien nopeutumisella ja helpottumisella. Sähköisessä palvelussa täytetyn tavara- ja palveluluettelon Nizzan sopimuksen luokitussääntöjen mukaisuus on myös helpommin varmennettavissa ja hakijan itsensäkin

tarkasteltavissa. Sähköinen palvelu on myös hakijalle nopeammin ja helpommin täytettävissä, kuin pitkien tavara- ja palveluluettelojen kirjaaminen paperilomakkeelle.

PRH joutuu tällä hetkellä muokkaamaan paperisten hakemusten sisältämät tiedot sähköiseen muotoon, mikä aiheuttaa ylimääräistä työtä. Ne sisältävät myös enemmän virheitä ja epäselvyyksiä kuin sähköiset hakemukset. Sähköinen hakemus on käytännössä hakijalle helppokäyttöisempi kuin paperilomake, sillä se opastaa mm. oikeanlaisen merkkityypin hakemisessa sekä tavara- ja palveluluettelon muodostamisessa. Sähköisesti jätetty tavaramerkkihakemus saa heti hakemusnumeron ja on kolmansienkin nähtävillä tavaramerkkitietokannassa.

Yritys- ja yhteisötietolaki (244/2001)

Edellyttäminen sähköiseen asiointiin

Yritys- ja yhteisötietolaki määrittää yritysten ja yhteisöjen yksilöivien yhtenäisten tunnusten antamista ja käyttöä. Lisäksi sitä sovelletaan näitä tunniste- ja perustietoja tallentavan yritys- ja yhteisötietojärjestelmän käyttöön ja ylläpitoon sekä niiden luovuttamista järjestelmään liittyviin kantarekistereihin. Kantarekistereitä ovat Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämät kauppa-, yhdistys-, säätiö- ja uskonnollisten yhdyskuntien rekisterit sekä verohallinnon ylläpitämät työnantaja-, ennakoperintä- ja arvonlisäverovelvollisten rekisterit.

Huoneistotietojärjestelmästä annetun lain yhteydessä yritys- ja yhteisötietolakia muutettiin siten, että paperisesta asioinnista käytännössä luovuttiin, kun seuraavat kaupparekisteritiedot muutettiin ilmoitettaviksi sähköisessä asiointipalvelussa:

- 1) tieto yhteisön tosiasiallisista edunsaajista, lukuun ottamatta asunto-osakeyhtiölaissa tarkoitettuja asunto-osakeyhtiöitä ja keskinäisiä kiinteistöosakeyhtiöitä
- 2) tieto ulkomaisen trustin tosiasiallisista edunsaajista
- 3) tiedot asunto-osakeyhtiön ja keskinäisen kiinteistöosakeyhtiön perustamisesta.

Sähköisen asiointin edellyttämisellä katsottiin perustuslakivaliokunnan mielestä olevan hyväksyttävät perusteet, jotka liittyvät tietojärjestelmän sähköiseen luonteeseen ja järjestelmän tavoitteisiin.

[Kaupparekisterilain kokonaisuudistukseen](#) liittyen sähköisen ilmoittamisen velvoitettavuutta esitetään laajennettavaksi siten, että jatkossa kaikki kaupparekisteriin merkityt elinkeinonharjoittajat yksityisiä elinkeinonharjoittajia, yhdistyksiä ja säätiöitä lukuun ottamatta velvoitettaisiin tekemään sähköinen kaupparekisteri-ilmoitus 1.1.2026 alkaen. Rekisteröintivelvolliset, joita ei rekisteröidä kaupparekisteriin, voisivat jatkossakin antaa perustamisolmoituksen ilmoituslomakkeella. Lisäksi Patentti- ja rekisterihallitus voisi

myöntää poikkeuksen siihen, että kaupparekisteri-ilmoitus voidaan tehdä paperilomakkeella tietyissä tilanteissa.

Asunto-osakeyhtiön ja keskinäisen kiinteistöosakeyhtiön perustamisen ollessa kyseessä, ei paperi-ilmoittaminen olisi jatkossakaan mahdollista. Tämä johtuu siitä, että taloyhtiön yhtiöjärjestyksen tulee tietyin osin olla rakenteisessa muodossa, koska se välitetään kaupparekisteristä Maanmittauslaitoksen ylläpitämään huoneistotietojärjestelmään. Jatkossa sähköisesti jätetyn asunto-osakeyhtiön ja keskinäisen kiinteistöosakeyhtiön ilmoituksen allekirjoittaminen olisi mahdollista hoitaa erillään niissä tilanteissa, jossa ilmoituskentekijää ei voida tunnistaa sähköisessä palvelussa.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/848 maksukyvyttömyysmenettelystä

Maksukyvyttömyysrekisteri

[Maksukyvyttömyysrekisteri](#) sisältää tietoja konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteristä sekä velkajärjestelyrekisteristä siltä osin, kun asia koskee yksityishenkilön elinkeinotoiminnassa syntynyttä velkaa. Maksukyvyttömyysrekisteriä hyödynnetään laajasti yksityisen sektorin toiminnassa mm. sopimusten valmistelun yhteydessä.

Yrityksien taloudelliseen tilanteeseen liittyviä tietoja on luovutettu vuosia ennen maksukyvyttömyysrekisterin käyttöönottoa luotto- ja luotettavuusluokituksia tekeville yrityksille, jotka ovat maksaneet toiminnasta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Maksukyvyttömyysrekisterin ilmaisuus voi syödä osan massa-ajoina suoritettavista luovutuksista pois tulevina vuosina.

Hyödyllisiä julkaisuja ja linkkejä

Digi- ja väestötietoviraston palvelut digitalisaation sekä digiturvan edistämiseksi

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) edistää yhteiskunnan digitalisaatiota ja sähköistä asiointia Suomessa. DVV:n vastuulla on myös julkisen hallinnon digitalisaatiokehitystä tukevia tietohallinnon yhteentoimivuuden, tietoturvallisuuden sekä kokonaisarkkitehtuurin ja tietohallintohankkeiden ohjauksen toimeenpano- ja suunnittelutehtäviä.

Suomidigi-palvelu kokoaa yhteen digitaalisten palvelujen kehittäjät. Sivuston ja verkoston kautta tekijät saavat käyttöönsä tietoa ja kokemuksia digitalisaatiosta koko julkisessa hallinnossa. Tarkemmin Suomidigi-palvelusta myöhemmin.

DVV:n palvelumuotoilutiimi auttaa julkisen hallinnon organisaatioita, jotka tarvitsevat tukea organisaation tai sen palveluiden asiakaslähtöisyyden parantamisessa ja strategisessa uudistamisessa.

DVV:n Kansalaisneuvonta on julkisten palvelujen käyttäjille suunnattu neuvontapalvelu, joka tukee muiden viranomaisten omia neuvontapalveluita. Palvelun avulla halutaan lisätä tietoisuutta julkisen hallinnon palveluista sekä helpottaa niissä asiointia.

DVV vastaa digituen valtakunnallisesta kehittämisestä ja koordinoinnista. Digituen avulla pyritään tukemaan kaikkien mahdollisuutta käyttää digitaalisia julkisia palveluja. DVV:n digituen päätavoitteisiin lukeutuvat sen laadun ja löydettävyyden edistäminen, digituen valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten toimijoiden tukeminen informaatio-ohjauksen keinoin, digituessa tarvittavan osaamisen kasvattaminen sekä ajantasaisen tilannekuvatiedon tuottaminen mm. digituen tarpeesta ja digiosaamisesta. Digipalvelut ja digitaidot kuuluvat kaikille suomalaisille. Lue lisää digituesta [täältä](#).

DVV ylläpitää myös yhteentoimivuusalustaa. Yhteentoimivuusmenetelmän avulla luodaan ja ylläpidetään tiedon semanttista yhteentoimivuutta eli käsittelyä siten, että tiedon merkitys tietovirroissa säilyy samana. Yhdenmukaisten käsitteiden käyttö helpottaa palveluiden suunnittelua ja ymmärrettävyyttä. Lisäksi valmiiden koodistojen ja tietomallien hyödyntäminen omassa järjestelmäkehityksessä on kustannustehokasta ja parantaa yhteentoimivuutta eri toimijoiden järjestelmien kanssa.

DVV tarjoaa myös julkisen hallinnon käyttöön digitalisaatiota edistäviä työkaluja, kuten Hankesalkun hallintapalvelun suurten ICT-hankkeiden hallinnointiin.

DVV Digiturvapalvelut kehittää julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden hallintaa. DVV järjestää koulutuksia, tapahtumia ja käytännön harjoituksia, rakentaa ja ylläpitää yhteistyöverkostoja sekä tuottaa julkaisuja ja digitaalisen turvallisuuden hallinnollista tilannekuvaa. Digiturvapalveluista voi lukea tarkemmin [täältä](#).

DVV:n tarjoamia palveluita on kuvattu tarkemmin [DVV:n verkkosivuilla](#).

Digiohjelman asiantuntijatuki

Valtiovarainministeriö jatkoi vuonna 2022 Digi- ja väestötietoviraston kanssa asiantuntijatuen tarjoamista kunnille ja valtion virastoille osana Digitalisaation edistämisen ohjelmaa. Asiantuntijatuen tavoitteena on parantaa nykyisten tai kehitteillä olevien digitaalisten palvelujen laatua,

saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Tavoitteena on myös edistää kansallisia hallitusohjelman ja Digikompassin digitalisaatiotavoitteita.

DVV järjesti syksyllä 2022 maksuttoman Asiantuntijatuen aamukahvit -webinaarisarjan. Aamukahveilla pääsi tutustumaan ihmiskeskeisten julkisten digipalvelujen kehittämiseen ja kuulemaan samalla meneillään olevien projektien kokemuksia ja oppeja kehittämismatkan varrelta. Tilaisuuksien tallenteet löytyvät [Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilta](#) sekä asiantuntijatuen kaikille avoimesta [työtilasta](#). Työtilassa voi seurata myös asiantuntijatuen vuoden 2022 projekteja sekä perehtyä vuonna 2021 toteutettuihin projekteihin.

Suomidigi-sivusto

Digi- ja väestötietovirasto kehittää ja ylläpitää [Suomidigi-sivustoa](#), joka tukee sujuvampaa Suomen kehittämisessä. Suomidigi-sivusto tarjoaa mahdollisuuden jakaa tietoa, tukea ja työkaluja, jotta digitaalisten palveluiden suunnittelijat, tekijät ja päättäjät voisivat rakentaa entistä sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä palveluita.

Suomidigi-sivustolle on koottu esimerkiksi seuraavia sisältöjä:

- Artikkelit-osiosta löytyy toimitettuja sisältöjä julkisten palveluiden kehittämiseen ja digitalisaatioon liittyen. Mukana on niin käyttöönottokuvauksia, eri organisaatioiden kehittämishankkeiden oppeja jakavia tarinoita, kuin ilmiöitä avaavia artikkeleita.
- Lainsäädäntöosiossa on keskeisiä lakeja, joita digitaalisia palveluja tarjoavien viranomaisten tulee noudattaa. Lainsäädäntöosio sisältää muun ohella digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (digipalvelulaki, 306/2019) toisen luvun sisältämien vaatimusten soveltamiseen liittyviä suosituksia, lainsäädäntötyöryhmän vuonna 2022 julkaiseman digilainsäädännön tilannekuvan sekä lainsäädäntötyöryhmän digipalvelulain toimeenpanon tueksi syksyllä 2022 järjestämän koulutus-sarjan tallenteet ja materiaalit.
- Ohjeet ja tuki -osiossa on digitaalisten palveluiden kehittämisessä hyödynnettäviä tukipalveluita, työkaluja ja menetelmiä.
- Ryhmät ja verkostot -osiosta löytyy poikkisektoriaalista yhteistyötä tekeviä ryhmiä sekä muissa kanavissa toimivia verkostoja.

Tiedonhallintalautakunnan suositukset

Tiedonhallintalautakunnan tehtävänä on edistää julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetussa laissa säädettyjen tiedonhallinnan ja tietoturvallisuuden menettelytapojen ja tiedonhallintalain vaatimusten toteuttamista.

Tiedonhallintalautakunnan asettamat jaostot laativat ja ylläpitävät laissa säädettyjen vaatimusten toteuttamista koskevia suosituksia. Suositukset eivät ole velvoittavia tai sitovia, vaan niissä ohjataan tiedonhallintayksiköitä ja viranomaisia toteuttamaan hyviin käytäntöihin pohjautuen tiedonhallintalaissa säädetyt vaatimukset.

Tiedonhallintalautakunnan suositukset ovat luettavissa [valtiovarainministeriön verkkosivuilla](#).

Digitaalisten palvelujen saavutettavuutta koskeva neuvonta ja ohjaus

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämälle [saavutettavuusvaatimukset.fi](#) -sivustolle on tuotettu digitaalisten palvelujen saavutettavuutta koskevaa neuvontaa ja ohjausta.

Valtiovarainministeriön verkkosivusto

[Valtiovarainministeriön verkkosivuille](#) on koottu tietoa esimerkiksi valtionvarainministeriössä meneillään olevista hankkeista ja ohjelmista sekä työryhmien työskentelystä.

[Valtiovarainministeriön verkkosivuille](#) on koottu myös tietoa kahdeksan EU:n digisäädösasetuksen tavoitteista, vaikutuksista ja aikataulusta. Tarkempaa tietoa eri asetuksista löytyy komission ja vastaavien ministeriöiden verkkosivuilta.

eOppivan koulutukset

eOppiva on valtionhallinnon yhteinen oppimisalusta. Oppimisalustalle tuotetut koulutukset on tarkoitettu valtionhallinnon työntekijöille ja oppimisympäristöön pääsy vaatii kirjautumisen. eOppivassa on kuitenkin myös [kaikille avoimia koulutuksia](#). Näitä ovat esimerkiksi:

- Päämääränä laadukkaat digipalvelut -koulutus
- Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset -koulutus
- Saavutettavat asiakirjat verkossa -koulutus

Keinoja digiosallisuuden edistämiseksi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) esittelee [verkkosivuillaan](#) erilaisia keinoja digiosallisuuden edistämiseksi. THL keskittyy erityisesti heikoimmassa asemassa olevien ihmisten digiosallisuuden vahvistamiseen, koska monilla heistä on erilaisia digitaalisen osallisuuden vajeita. Ei kuitenkaan kaikilla: muilla elämän osa-alueilla heikossa asemassa oleva ihminen saattaa olla hyvinkin osallinen digitaalisessa maailmassa.

Digiosallisuus Suomessa -hankkeen [loppuraportissa](#) (s. 9–12) on esitetty seitsemän konkreettista suositusta digiosallisuuden edistämiseksi:

- 1) Digiosallisuuden määritelmä ja yhtenäiset käsitteet käyttöön
- 2) Digiosallisuuden mittareiden jatkokehittäminen ja jalkauttaminen
- 3) Digiosallisuuden yhteisen tilannekuvan muodostaminen ja jatkokehitys
- 4) Digiosallisuuden huomioiminen digipalvelujen käyttäjälähtöisessä kehittämisessä
- 5) Luottamusta digipalveluihin parannettava
- 6) Erityisesti heikoimmassa asemassa olevien digiosallisuutta kehitettävä
- 7) Yhteistyön syventäminen digiratkaisujen digiosallisuuden kehittämisessä

Ylimpien laillisuusvalvojien vuosikertomukset

Valtioneuvoston oikeuskansleri

- Vuosikertomukset ovat saatavissa [täällä](#).
- Esimerkkinä vuoden 2021 vuosikertomukseen (s. 203) nostetusta ratkaisusta on apulaisoikeuskanslerin 11.5.2021 antama ratkaisu, jossa apulaisoikeuskansleri kiinnitti Kelan huomiota hallintolain ja digipalvelulain säännösten noudattamiseen Kelan sähköisten asiointipalvelujen toteuttamisessa.

Eduskunnan oikeusasiamies

- Vuosittaiset toimintakertomukset ovat saatavissa [täällä](#).
- Vuoden 2021 toimintakertomuksessa (s. 155) on todettu: ”Yhdenvertaisuuden toteutuminen digitaalisissa palveluissa oli kertomusvuonna esillä useassa asiassa. Suomi.fi valtuudet -palvelun käyttöä koskevassa ratkaisussa AOA totesi, että vaikka lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta pyritään edistämään viranomaisten asiointipalveluissa digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta, ei hallinnon palveluperiaatteen tai yhdenvertaisuuslain mukaista ole, ettei yksilöllisissä olosuhteissa pyritä tarjoamaan palveluita muita hallintolain mukaisia yhteydenottoja noudattaen. Asiointimahdollisuuksien on vastattava mahdollisimman hyvin erityisryhmien, kuten vanhusten ja vammaisten tarpeisiin (3665/2020*).”

Yhdenvertaisuusvaltuutetun kertomukset eduskunnalle

[Yhdenvertaisuusvaltuutetun vuoden 2022 kertomuksessa eduskunnalle](#) käsitellään muun ohella yhdenvertaisuuden tilaa ja syrjinnän ilmenemistä Suomessa. Kertomuksessa esitetään ratkaisuja syrjinnän vähentämiseksi ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi sekä ihmisten oikeusturvan paremmaksi toteuttamiseksi. Valtuutettu esittää suosituksia lainsäädännön kehittämiseksi sekä yhdenvertaisuutta edistäviksi toimiksi. Kertomuksessa todetaan (s. 52–53), että yhdenvertaisuuden edistäminen on otettava keskiön palveluita digitalisoitaessa. Tähän liittyvinä suosituksina on annettu:

- Sähköinen tunnistautuminen on toteutettava yhdenvertaisesti kaikille. Lainsäädäntöä on kehitettävä tämän pikaiseksi toteuttamiseksi.
- Yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden toteuttaminen on otettava keskiön palveluita digitalisoitaessa. Digitaaliset palvelut tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että ne ovat yhdenvertaisesti saavutettavia kaikille. Viranomais- ja välttämättömyyspalveluita, mukaan lukien pankkipalveluita, digitalisoitaessa on varmistettava palveluiden monikanavaisuus.
- Digiosaamista ja digilukutaitoa on kehitettävä ja kaikille on järjestettävä riittävä digituki. Tässä on huomioitava erityisesti vammaiset ja ikääntyneet ihmiset.

Heinolan kaupungin digitiekartta esimerkkinä digitalisaation edistämisestä

Heinolan kaupungin digitiekartta vuosille 2022–2025 on konkreettinen suunnitelma siitä, miksi ja mitä palveluita tai asioita kaupungin kannattaa digitalisoida, missä järjestyksessä ja millaisella aikataululla.

Digitiekartta on saatavissa Heinolan kaupungin [verkkosivuilla](#).

Oikeuskirjallisuutta

- Hiltunen, Vesa – Sariola, Meri. Digipalvelulain soveltamisesta yliopistoissa. Edilex Artikkelit 29.9.2020. [<https://www.edilex.fi/artikkelit/21463>]
- Koulu, Riikka – Sankari, Suvi – Sormunen, Sofia. Digitalisoituva julkishallinto: käytettävyys kuuluu kaikille. Edilex Artikkelit 12.10.2022. [<https://www.edilex.fi/artikkelit/28209.pdf>]
- Savolainen, Hanna. Sähköinen allekirjoitus ja muotomääräys – tarkastelussa maakaaren säännös valtakirjasta. Lakimies 1/2022, s. 96–117.
- Voutilainen, Tomi. Digitaalisten palvelujen sääntely. Alma Talent 2020.
- Voutilainen, Tomi. KHO 2021:110 – Digitaalisen palvelun toiminnallisuudet ja sähköisen asiakirjan lähettäminen määräajassa. Lakimies 1/2022, s. 222–234.

Tunnistettujen digiasioinnin asiointiprofiilien avulla voidaan suunnitella sähköisen asioinnin tukea viranomaisissa

Syksyllä 2020 Digi- ja väestötietoviraston digituki teki laadullisen tutkimuksen yritysten ja yhteisöjen digiosaamisesta ja digituen tarpeista. Tätä seurasi jatkotutkimus yhteistyössä Uusyrityskeskukseen kanssa keväällä 2021. Tämän määrällisen esitutkimuksen tarkoituksena oli tarkentaa profiili-segmenttien määrittelyä.

Digiprofiileista on hyötyä organisaatioille, ovatpa ajankohtaiset tavoitteet strategisia tai operatiivisiin keinoihin liittyviä pehmeämpiä tavoitteita. Kun organisaatio tuntee asiakkaidensa digiprofiilit, tukiresurssien kohdentaminen valittuihin kohderyhmiin on helpompaa. Samoin oikeiden kumppanien ja vertaistuen löytäminen. Digiprofiilit lisäävät myös organisaation itsetuntemusta ja laajentavat näkökulmia.

Digi- ja väestötietoviraston digituen tunnistamat digiasioinnin asiointiprofiilit jakautuvat digitaitajiin, kokeilunhaluisiin, hyötyä arvostaviin ja kauempaa katseleviin. Niitä voidaan hyödyntää kaikissa viranomaisissa sähköisen asioinnin tuen suunnittelun pohjana.

Asiointiprofiileista voi lukea tarkemmin Digi- ja väestötietoviraston digituen tuottamasta julkaisusta [Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen. Suosituksia digituen tarjoamisesta.](#)

DigiOne – Koulutuksen kansallinen palvelualusta ja ekosysteemi

[DigiOne-hankkeessa](#) kehitetään yhdessä seitsemän kaupungin (Espoo, Jyväskylä, Lahti, Oulu, Tampere, Turku, Vantaa) ja Kuntien Tieran kanssa palvelualustaa, johon kootaan kaikki oppijan, huoltajan, opettajan, rehtorin ja hallinnon käyttämät tiedot, järjestelmät ja palvelut. Hanketta rahoittaa kuntien ja Tieran ohella Business Finland.

Kuntien yhteistyötä ja palvelualustan kehitystä vauhditti tarve luoda toimiva kokonaisuus, jossa eri palvelut eivät ole hajallaan, vaan toimivat sujuvasti yhteen. Silloin tieto myös liikkuu eri palveluiden välillä nykyistä paremmin, se on helpommin saatavilla ja hyödynnettävissä ja käyttäjät voivat varmistua tiedon ajantasaisuudesta ja luotettavuudesta. Tavoitteena on automatisoida ja sujuvoittaa prosesseja ja asiointia, vähentää manuaalisen työn määrää sekä vapauttaa käyttäjien aikaa rutiininomaisten kirjausten ja eri järjestelmistä tapahtuvan tiedonhaun sijaan laadukkaampaan, motivoivampaan ja tuottavampaan työhön.

Palvelualusta kattaa hallinnon, vuosisuunnittelun, opetuksen suunnittelun, lukujärjestyksen, asiointin ja viestinnän palvelut. Palvelukokonaisuutta kehitetään hankeaikana perusopetukseen ja lukiokoulutukseen. Hankkeen päättymisen jälkeen, vuodesta 2024 alkaen, palvelualustaan ja sen ympärille muodostuvaan ekosysteemiin voivat liittyä vaihteittain halukkaat koulutuksen järjestäjät, palveluntarjoajat ja muut koulutusalan toimijat.

Tavoitteena on opetussuunnitelman mukaisen opetuksen tukeminen ja arvioinnin yhdenmukaistaminen, yksilöllisten oppimispolkujen vahvistaminen sekä koulujen ja oppilaitosten arjen sujuvoittaminen käyttäjälähtöisten ja helpokäyttöisten palveluiden avulla. Lapsille ja nuorille halutaan luoda kansallisesti hyvät ja yhdenvertaiset edellytykset oppimiselle ja hyvinvoinnille. Kehitystyön vahvuutena on tiivis kuntayhteistyö. Sadat asiantuntijat eri rooleista ovat osallistuneet palveluiden vaatimusmäärittelyyn, prosessien ja toimintatapojen läpikäyntiin ja yhdenmukaistamiseen sekä opetuksen järjestämistä koskevien normien ja lainsäädännön tulkintaan. Tiivistä yhteistyötä on tehty myös mm. tietoturvan, tietosuojan, kokonaisarkkitehtuurin, integraatioiden, tietomallinnuksen ja opetustoimen koodiston parissa. Kunnat ovat saaneet merkittävää synergiaetua hankinnoissa sekä ekosysteemin pelisääntöjen ja tietosuojan käyttöehtojen laadinnassa. Tiivis kuntayhteistyö ja käyttäjien osallistaminen ovat vieneet paljon aikaa, mutta hyödyt ovat konkretisoituneet jo hankkeen aikana.

Ekosysteemin tavoitteena on laajentua siten, että alusta houkuttelee sekä muita koulutuksen järjestäjiä että palveluntuottajia, ja se kiihdyttää uusien innovatiivisten palveluiden syntymistä. Ekosysteemille luodaan ohjausjärjestelmä, jolla taataan alustan ja ekosysteemin pitkäjänteinen kehitys. Hyvin suunnitellun palvelualustan, yhteisesti luotujen pelisääntöjen ja eri toimijoita kokoavan ekosysteemin toivotaan edistävän yhteentoimivuutta ja opetuksen eri palveluiden käyttöönoton sujuvuutta.

Alueiden ja kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto-yhteistyöfoorumi (AKUSTI)

[AKUSTI on verkosto](#), joka tukee sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon muutoksia. Sen lähtökohtana vuonna 2013–2014 oli tarve saada sosiaali- ja terveydenhuollon julkisia toimijoita lisäämään yhteistyötä tietojärjestelmien kehittämisessä ja tukea jo tehtyjen ratkaisujen levittämistä.

AKUSTI käynnistettiin alun perin laajassa yhteistyössä Kuntaliiton, kuntien, sairaanhoitopiirien ja STM:n sopimuksella. Yhteistyö on kehittynyt vuosien aikana siten, että sopimuksellisessa verkostossa on mukana alkuperäistä laajemmin soten tietohallintoon liittyvät julkiset toimijat ja rahoitus tulee Kuntaliitolta ja sairaanhoitopiireiltä.

AKUSTI toimii yhteisesti sovitulla toimintamallilla ja toimintasuunnitelmalla, jota päivitetään rahoituskausittain. Verkostolla on noin kolmihenkkinen päätoiminen sihteeristö, joka toteuttaa toimintaa johtoryhmän päätösten

mukaisesti. Tähän kuuluvat mm. erilaiset ajankohtaiset selvitykset, tilannekuvat, tilaisuudet ja seminaarit sekä verkoston kokoontumiset. Selvitysten ja tilannekuvien aiheet ovat vaihdelleet tarpeiden mukaan mm. digikehittämisestä asiakas- ja potilastietojärjestelmien konsolidointiin liittyvien materiaalien kautta pilvipalveluiden hyödyntämiseen sotessa.

AKUSTIn yhteisesti määriteltynä visiona on ”Toimiva sosiaali- ja terveydenhuolto ICT-yhteistyötä edistämällä”. AKUSTI-foorumin tehtävänä onkin koota sairaanhoitopiirien, kuntayhtymien ja kuntien näkemyksiä ja tuoda niitä esille kansallisessa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyössä. Matkan varrella tärkeää on ollut luottamuksen luominen eri toimijoiden välille, toimijakentän tuntemus ja pysyminen ajan hermolla, mieluiten ennakoiden. Riittävä resursointi yhteistyön fasilitointiin ja verkoston eri toimintojen toteuttamiseen on ollut avain yhteiseen tekemiseen.

Suomi.fi-laatutyökalut asiointipalveluiden kehittämisen tueksi

Suomi.fi-laatutyökalujen avulla organisaatio voi arvioida ja seurata asiointipalvelujensa laatua ja käyttöä. Suomi.fi-laatutyökalut auttavat sähköisten asiointipalveluiden kehitystiimejä tunnistamaan oman digipalvelunsa vahvuudet ja heikkoudet sekä kehittämään palvelua entistä sujuvammaksi. Laatutyökalut ovat yhteismitallinen ratkaisu, jota kaikki toimijat voivat käyttää. Ne tarjoavat keinon verrata omaa palvelua muiden palveluihin ja parantavat tiedolla johtamista.

Itsearviointityökalu sisältää kansallisen kriteeristön, jonka avulla organisaatio voi arvioida digitaalisia asiointipalvelujaan. Asiakaspalautustyökalulla organisaatio voi pyytää asiakkaalta palautetta sähköisestä asiointipalvelusta heti asiointin jälkeen. Käyttöastetyökalu kertoo organisaation toiminnan tuloksellisuudesta ja antaa mahdollisuuden palveluiden mittarointiin ja kehittämiseen.

Suomi.fi-laatutyökalujen käyttö on organisaatioille maksutonta. Käyttöönotto edellyttää Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) käyttö lupaa, koska Suomi.fi-laatutyökalut liitetään osaksi Palvelutietovarantoon kuvattuja palveluita tai asiointikanavia. Organisaatiot, joilla on jo Palvelutietovarannon käyttö lupa, eivät tarvitse Suomi.fi-laatutyökalujen käyttöön erillistä käyttö lupaa. Työkalujen käyttö on vapaaehtoista ja maksutonta, mutta jokainen organisaatio vastaa käyttöönoton mahdollisista kustannuksista.

Suomi.fi-laatutyökaluista voi lukea tarkemmin [Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilta](#) ja [Suomi.fi-palveluhallinnasta](#).

Vältettävät käytännöt

Saavutettavuusvaatimuksista poikkeaminen

Saavutettavuusvaatimuksista poikkeaminen voi pahimmillaan estää palvelun käytön kokonaan. Lakisääteiset saavutettavuusvaatimukset ovat minimikriteerit, jotka tulee toteuttaa. Näin ollen joitain saavutettavuuskriteereitä ei voi jättää toteuttamatta vetoamalla priorisointiin tai siihen, että ne eivät olisi tärkeitä palvelun käyttäjälle. Saavutettavuusvaatimuksista ei myöskään voi poiketa vetoamalla tulevaan uudistukseen.

Kohtuuttoman rasitteen arviointi saavutettavuusvaatimuksista poikkeamiseksi tehdään usein hyvin suppeasti esimerkiksi vetoamalla taloudelliseen rasitteeseen. Kohtuutonta rasitetta arvioitaessa tulee tehdä kokonaisarvio, jossa otetaan huomioon erityisesti vammaisten ihmisten tarpeet käyttää kyseistä digitaalista palvelua sekä palveluntarjoajan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus. Kohtuuttomaan rasitteeseen voi vedota vain tilapäisesti. Siihen ei voi vedota hankittaessa uutta palvelua, eikä myöskään koko digitaalisen palvelun osalta, vaan ainoastaan niiden palvelun osien osalta, joiden toteuttaminen saavutettaviksi olisi vaikeaa.

Videoiden saavutettavuuden osalta on muodostunut huono käytäntö, että tekstittämättömät videot poistetaan 14 vuorokauden jälkeen. Jos suoran lähetyksen tallenne julkaistaan digipalvelussa, tulee se tehdä saavutettavuusvaatimusten mukaiseksi 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun video on julkaistu. Aikapuskurin tarkoituksena on antaa palveluntarjoajalle mahdollisuus tehdä suoran lähetyksen tallenne saavutettavuusvaatimusten mukaiseksi. Jos tämä aika ei riitä, voi palveluntarjoaja tilapäisesti vedota kohtuuttomaan rasitteeseen. Tarkoituksena ei ole säädellä sitä, että esimerkiksi tekstittämätön video saisi olla saatavilla 14 vuorokautta ja pitäisi poistaa sen jälkeen. Se, että tallenne pidetään saatavilla ainoastaan 14 vuorokauden ajan saavutettavuusvaatimusten kiertämiseksi, ei ole lain hengen mukaista.

Eduskunnassa oleva laki eräiden tuotteiden esteettömyysvaatimuksista, digipalvelulaki, sähköisen viestinnän palveluista annettu laki, hankintalaki, erityisalojen hankintalaki, kielilaki ja yhdenvertaisuuslaki muodostavat yhdenvertaisuutta eri näkökulmista täydentävän kokonaisuuden. Näiden merkitys esteettömyys- ja saavutettavuuskysymyksille tunnetaan viranomaistenkin keskuudessa puutteellisesti. Lakien keskinäinen selkeyttäminen voisi edistää viranomaisia ja muita talouden toimijoita sisäistämään saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimuksia ja periaatteita.

Sähköisen asiointimahdollisuuden poistaminen

Aiemmin käytössä oli toimintamalli, jossa asiakas pystyi tilaamaan ajoneuvon lisäkilven sähköisellä lomakkeella Liikenne- ja viestintävirasto Traficomista. Sähköisestä lomakkeesta huolimatta asia käsiteltiin manuaalisesti ja monitahoinen prosessi useine käsittelyvaiheineen aiheutti asiakkaalle viivettä.

Asiakas ei myöskään voinut käyttää väliaikaista itse tehtyä rekisterikilpeä ennen kuin lisäkilpi oli tilattu Traficomissa, ja tieto siitä merkitty ajoneuvon tietoihin. Ylimääräistä kilpeä ei näet lain mukaan saa käyttää ajoneuvossa ilman rekisteritietoihin tehtyä lisäkilpimerkintää.

Pitkä prosessi ja oman lisäkilven käyttökielto aiheutti asiakkaille tilanteita, joissa varsinainen ja usein melko akuuttikin tarve lisäkilvelle oli jo ohi ennen kuin asia oli ehditty käsitellä. Tyypillinen tällainen tilanne on esimerkiksi perheen vuosittainen lomareissu, jossa polkupyöriä kuljetetaan auton perässä kuljetustelineellä, joka peittää rekisterikilven.

Lisäkilvet ovat voimakkaasti sesonkiluonteinen tuote ja niiden määrä voi jopa kymmenkertaistua keväisin ennen kesälomakautta. Traficom on joka-vuotisella tiedotuksella pyrkinyt ohjaamaan asiakkaita tilaamaan lisäkilven hyvissä ajoin ennen akuuttia tarvetta, ja tällä tavalla tasaamaan kysyntää ympärivuotiseksi. Tiedottamisella ei kuitenkaan saatu aikaan toivottuja muutoksia, sillä samanaikaisesti lisäkilpitylausten määrä on kasvanut vuosi-vuodelta suuremmaksi.

Käytännössä Traficom on joutunut hyväksymään kompromissin, jossa prosessia muuttamalla lisäkilpi saadaan asiakkaalle nopeammin käyttöön, mutta hakeminen ei ole yhtä vaivatonta kuin sähköisellä lomakkeella. Kesällä 2021 tehtiin asiakasta nopeammin palveleva ratkaisu, jossa lisäkilpiasioiden hoidetaan rekisteröivillä katsastustoimipaikoilla. Sen ansiosta asiakkaalla on mahdollisuus saada tarvitsemansa lisäkilpi huomattavasti nopeammin.

Uudessa järjestelmässä asiakkaalla on mahdollisuus käyttää väliaikaista itse tehtyä lisäkilpeä ennen kuin varsinainen lisäkilpi on valmis, välittömästi sen jälkeen, kun hän on asioinut toimipaikalla. Valmis kilpi tulee noutaa tilauksen tehneeltä katsastustoimipaikalta vastaavaan tapaan kuin kadonneen tai turmeltuneen rekisterikilven tilalle tilattu uusi kilpi. Näin ollen kaikkien yksittäin tehtyjen kilpitylausten prosessit ovat tällä hetkellä yhdenmukaiset, ja asiakas saa joka tapauksessa lisäkilven käyttöönsä huomattavasti nopeammin kuin ennen.

Tällä hetkellä prosessi toimii sopimuskumppanien eli tässä tapauksessa rekisteröivien katsastustoimipaikkojen kautta. Tulevaisuudessa Traficom haluaa kehittää prosessejaan niin, että kilvet voisi saada kotiovelle saakka, jolloin prosessi on asiakkaalle sekä nopea että vaivaton. Kehittäminen on kuitenkin pitkäjänteistä työtä ja Traficom on katsonut olemassa olevista vaihtoehdoista nykyisen palvelevan asiakkaan tarvetta parhaiten. Traficomien tarkoituksena on kuitenkin kehittää jatkossa myös rekisterikilpi-asioita sähköisen asioinnin mahdollistamiseksi.

Sähköpostiasioinnin haasteet

Aluehallintovirastolla on käytössä ympäristö- ja vesitalouslupien hakemiseen sähköinen Ympäristöasioiden lupapalvelu, jossa voi laittaa vireille minkä tahansa ympäristö- ja/tai vesitalouslupaa edellyttävän hankkeen hakemuksen. Palvelu otettiin käyttöön vuonna 2017 rajatuilla toiminnallisuuksilla. Tämän jälkeen toiminnallisuuksia on täydennetty siten, että vuonna 2020 luvanhakijan prosessi on kokonaisuudessaan sähköistetty.

Luvanhakija voi hakemuksen laatimisen ja sen lähettämisen lisäksi pitää palvelun kautta yhteyttä viranomaiseen, vastata täydennys-, selvitys- ja vastinepyyntöihin sekä vastaanottaa päätöksen.

Ympäristölupien osalta laissa säädetään, että lupahakemus on toimitettava viranomaiselle sähköisesti. Toiminnanharjoittajan asemassa oleva luonnollinen henkilö voi jättää lupahakemuksen ja sen liitteet myös paperisena. Vesitalouslupan hakemista ohjaavassa vesilaissa säädetään, että hankkeesta vastaavan, joka ei ole luonnollinen henkilö, on tehtävä hakemus sähköisesti. Hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi ympäristönsuojelulain ja vesilain muuttamisesta todetaan, että sähköisen asioinnin tavoiksi katsotaan sekä asiointipalvelun että sähköpostin käyttäminen. Saman esityksen mukaan tavoitteena on edistää pääministeri Sipilän hallituksen tavoitteiden toteuttamista digitalisaation ja säädösten sujuvoittamisen osalta, mahdollistamalla sähköinen käsittely ympäristönsuojelulain ja vesilain mukaisissa asioissa sekä säätämällä sähköisen asioinnin ensisijaisuudesta.

Haasteena digitaalisia palveluita kehitettäessä on se, että jos sähköpostikin luetaan sähköiseksi asiointiksi, joudutaan viranomaisella käytössä olevaan sähköiseen lupien käsittelyjärjestelmään rakentamaan eri toimintatavat asiointipalvelun kautta tuleville ja sähköpostitse tuleville hakemusasioille. Vaihtoehtoisesti sähköpostilla vireille tulevat asiat täytyy käsitellä sähköisen käsittelyjärjestelmän ulkopuolella. Tällä hetkellä nämä muodostavat valtaosan lupahakemuksista. Vuonna 2021 sähköisen asiointipalvelun sähköisen asiointipalvelun kautta vireille tuli noin 14 % ympäristölupahakemuksista ja noin 35 % vesitalouslupahakemuksista.

Vaikka palvelun tunnettuutta on pyritty parantamaan, on sen käyttöaste kuitenkin pysynyt matalahkona. Matalan käyttöasteen juurisyytä on pyritty analysoimaan. Erääksi syyksi on tunnistettu se, että vaikka lainsäädäntö velvoittaa luvanhakijan, joka ei ole luonnollinen henkilö, asioimaan sähköisesti, he mieluummin käyttävät heille itselleen tutumpaa keinoa eli sähköpostia, joka on ympäristö- ja vesilupien hakemista ohjaavien erityislakien sallima sähköisen asioinnin tapa.

Digitalisaation edistämisen kannalta tehokkainta olisi, jos suurin osa hakemuksista tulisi vireille sähköisen asiointipalvelun kautta. Huomioiden laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta määritellyn digitaalisen palvelun käsitteen, ei sähköpostin voida aidosti katsoa olevan sähköinen tapa asioida, joka edistää digitalisaatiota. Jos sähköiseksi asiointiksi ei tulkittaisi hallituksen esityksen mukaisesti myös sähköpostia vaan pelkästään sähköisen asiointipalvelun käyttäminen, tulisi sähköisen asiointipalvelun kautta vireille vuosittain vähintään noin 90 % ympäristölupahakemuksista ja vähintään 83 % vesilupahakemuksista.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa veloitetaan viranomaisia tarjoamaan jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Viranomaisen on lisäksi tarjottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin

tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.

eIDAS-asetus (EU) 910/2014

Sähköiset todistukset

EU:ssa tehtävä asiakirjojen ja todistusten sähköistäminen ja sähköinen allekirjoittaminen on tarkoitettu helpottamaan ja yhdenmukaistamaan asiakirjojen hallintaa. Joissain tapauksissa haasteena on, että erilaisten todistusten tai muiden asiakirjojen sähköistäminen ei ole mahdollista pelkästään kansallisella sääntelyllä tai muilla toimenpiteillä.

EU:ssa eIDAS-asetuksen mukaisen sähköisen allekirjoituksen tai leiman omaava asiakirja on hyväksyttävä EU:n alueella. Joidenkin vaatimusten osalta voi olla epäselvää, liittyykö paperisen todistuksen vaatimus vain käytännön tarkastuksen helppouteen, vai onko taustalla aidosti lainsäädäntöeste. Lisäksi kansallisen ja EU-lainsäädännön välillä voi olla epäselvyyttä, voiko tietty EU-lainsäädännön edellyttämä asiakirja olla sähköisessä muodossa ja sähköisesti allekirjoitettu tai leimattu. Tämän takia joudutaan asiakirjan luonteesta ja käyttötarkoituksesta riippuen tekemään tapauskohtaisesti tulkintaa. Alla esimerkkejä.

Kolmasmaavienti

Kasvinterveyden ja elintarvikeviennin osalta ns. kolmasmaaviennin yhteydessä edellytetään lähtömaan tarkastaneen viranomaisen allekirjoittamaa numeroitua, fyysistä asiakirjaa. Viranomaisen tulee olla tietynä päivänä viikossa allekirjoittamassa vientitodistuksia.

EU:n eläinkuljetusasetus

Suomessa on hyväksytty digitaaliset päätökset ajoneuvojen hyväksynnästä ja kuljettajien pätevyystodistuksista. EU:n eläinkuljetusasetus edellyttää kuitenkin leimattua todistusta, minkä lisäksi eräät maat edellyttävät kuljettajan kantavan mukanaan alkuperäisellä leimalla varustettua todistusta. Tästä on jouduttu tekemään tulkintaa, että Suomessa annettu hyväksyntä on pystyttävä tarvittaessa tulostamaan ja viranomaisen leimaamaan.

Hevospassi

EU-lainsäädäntö edellyttää hevoseläimen tunnistusasiakirjan eli hevospassin myöntämistä vakiomuotoisena fyysisenä asiakirjana, jota ei voi korvata sähköisellä asiakirjalla. Jäsenvaltiot voivat kuitenkin sallia älykorttien tai digitaalisten sovellusten käyttämisen hevosten tunnistamista varten niitä siirrettäessä.

Maakaari (540/1995)

Sähköiset asiointijärjestelmät ja niiden käyttäminen

Maakaaren 9 a luvun yksityiskohtainen sääntely esti palvelun optimaalisen toteuttamistavan. Selainpohjainen Kiinteistöväihdannon palvelu ei sovel-
tunut luontevaksi osaksi pankkien ja kiinteistönvälittäjien omia palvelupro-
sesseja, jonka takia palvelun käyttöaste jäi todella alhaiseksi. Ongelmaa
lähdettiin ratkaisemaan kumppanirajapintojen avulla, joiden käyttöönotot
ovat alkaneet.

Alkuperäisyysvaatimus

Maakaaren mukaan lainhuudon hakijan on liitettävä hakemukseen saannon
perusteena oleva asiakirja alkuperäisenä niissä tapauksissa, kun kyse on
muusta kuin kaupanvahvistajan vahvistamasta saannosta. Vastaavasti
maakaaressa säädetään erityisten oikeuksien osalta, että hakijan on
esitettävä kirjattavan oikeuden perustamista tai siirtämistä koskeva sopimus
tai muu asiakirja alkuperäisenä.

Vaikka siis lainhuutoa tai erityisen oikeuden kirjaamista voi hakea sähköi-
sesti, sähköinen asiointipolku katkeaa siihen, kun hakija joutuu esittämään
kirjaamisviranomaiselle alkuperäisen asiakirjan joko postittamalla tai tuo-
malla sen nähtäväksi asiakaspalvelupisteeseen. Hyvin usein alkuperäistä
asiakirjaa joudutaan erikseen pyytämään hakijalta täydennyksenä, mikä
hidastaa asiakkaan palveluprosessia ja lisää sen hallinnollista taakkaa
merkittävästi.

[Oikeusministeriö on asettanut työryhmän](#) valmistelemaan ehdotusta
maakaaren uudistamisen valmistelemiseksi.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET