

Asia: VN/9952/2024

## **Hallituksen esitys eduskunnalle sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevaksi lainsäädännöksi**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Huomiot muutosehdotuksista**

Helsingin kaupunki pitää kannatettavana sähköisen tiedoksiannon helpottamista ja mahdollisuutta tiedoksiannon toteuttamiseen keskitetysti kansallisen palvelun kautta sekä pitää tärkeänä suostumuskäytännön selkeyttämistä. Lisäksi sähköisen asioinnin edistämistä viranomaisessa pidetään kannatettavana muissakin asioissa kuin vain hallintolain mukaisissa tiedoksiannoissa.

Sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuus edistää sujuvampaa ja paikkariippumatonta viranomaisasiointia, pienentää viranomaistoiminnan hiilijalanjälkeä sekä edistää pitkällä aikavälillä viranomaistoiminnan tuottavuutta. Keskitetyssä sähköisessä tiedoksiantomenettelyssä on erityisesti hallinnon asiakkaan näkökulmasta positiivisia puolia.

Helsinki pitää hallituksen esityksessä esitetyn tavoitteen saavuttamisen kannalta riittävänä sitä, että vahvan käyttövelvoitteen sijasta mahdollistettaisiin tiedoksiantojen toteuttaminen tukipalvelulain viestinvälityspalvelun kautta. Esitetyt tavoitteet voidaan saavuttaa myös vapaaehtoisin keinoin ilman tiukkaa velvoitetta tukipalvelulain käytöstä.

Ehdotuksessa on lisäksi tunnistettu olevan alla tarkemmin kuvattuja ongelmia koskien käyttövelvoitteen määrittelyyn, poikkeamiseen, palvelun käytettävyyteen, täytäntöönpanoon varattuun aikaan ja saavutettaviin hyötyihin liittyen. Tukipalvelulain osalta esitettyyn tavoitteeseen pääseminen edellyttää ennen kaikkea kunnilta investointeja niin henkilöresursseissa kuin rahassakin mitattuna.

Tukipalvelulain mukaisen viestinvälityspalvelun käyttövelvoite on luonteeltaan epäselvä, sillä tälle ei ole laissa tarkkaa määritelmää. Nykyinen määritelmä ei ohjaa tehokkaasti viranomaisia tukipalvelulain mukaisten palveluiden käyttöön ja jättää käyttövelvoitteen laajuuden viranomaisen

arvioitavaksi. Tämä puolestaan lisää epäselvyyttä eri toimijoiden välillä veloitteen soveltamisalasta. Se mitä viestinvälityspalvelun käyttöveloitteella tarkoitetaan, tulisikin kuvata riittävän selkeästi tukipalvelulaissa tai vähintään sen esitöissä.

Käyttövelvoite tulee koskemaan Helsingin kaupungilla erittäin laajaa ja keskenään erilaista joukkoa asiaryhmiä, joiden tiedoksiantoja toteutetaan toimialoittain hyvin erilaisissa järjestelmissä ja erilaisten lähtökohtien pohjalta. Kunnan toimialan ollessa laaja uudistuksen toteuttaminen on hallinnollisesti raskas tehtävä. Vain harvassa asiaryhmässä on nykyään otettu käyttöön viestinvälityspalvelu tai muuten tarkasteltu kattavasti sähköisen viestinnän toteuttamista.

Tukipalvelulakia tulisi soveltaa ensisijaisesti vain niihin asiaryhmiin, joista viestinvälityspalvelun käyttöönotosta on saatavilla suurimmat hyödyt. Kaikkia pieniä asiaryhmiä ei ole tarkoituksenmukaista velvoittaa viestinvälityspalvelun käyttöön. Viranomaiselle itselleen tulisi antaa nykyisen käytännön mukaisesti laaja harkinnanvalta tiedoksiantotavan valinnassa.

Viestinvälityspalvelua voidaan hyödyntää myös muussa viranomaisviestinnässä. Pääasiassa tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvässä viestinnässä voidaan saavuttaa taloudellisia toiminnallisia hyötyjä, jos isoihin asiaryhmiin liittyvää muutakin yhteydenpitoa voidaan toteuttaa entistä joustavammin sähköisesti.

Käyttövelvollisuuden laajuus käytännössä määräytyy sen perusteella millainen viestinvälityspalvelun tekninen rajapinta tulee olemaan ja missä tilanteissa kyseistä palvelua voidaan käyttää. Käyttövelvoite on kirjoitettu liian ehdolliseksi siihen nähden, että tosiasiasa käyttöveloitteen laajuus perustuu kohtalaisen usein muuttuvaan tekniseen määrittelyyn. On ongelmallista, että viranomaisen veloitteet määräytyvät käytännön tasolla lakia ja säädöksiä alemmalla tasolla järjestelmän teknisen dokumentaation kautta.

Tukipalvelun käyttöveloitteesta poikkeamiseen liittyvä menettely on luonteeltaan monimutkainen ja viranomaista kuormittava. Käyttöveloitetta viestinvälityspalvelun osalta ei voi monessa tilanteessa noudattaa, sillä asianosaisten osalta puuttuvat tarvittavat tunnistetiedot tai tiedoksianto ei muusta syystä ole teknisesti mahdollista. Tällaisia, itsestään selviin poikkeamisperusteisiin liittyviä, hakemuksia ei ole tarkoituksenmukaista tehdä.

Kaupunki ei kaikissa asioissa rekisteröi asianosaisten henkilötunnuksia, jos tällä ei asian käsittelyn kannalta ole muuten merkitystä. Henkilötunnusta tulisi käsitellä hyvin rajoitetusti vain niissä tapauksissa, kun varsinaisen palvelutehtävän toteuttaminen tätä edellyttää. Järjestelmiin ei välttämättä ole mahdollistettu henkilötunnuksen keräämistä. Kaupungin käytössä olevien asianhallintajärjestelmien osalta tämä edellyttäisi myös laajempaa uudistusta asiakastietojen hallintaan.

Hallintoasioiden käsittelyssä tulee vastaan tilanteita, joissa tiedoksianto tapahtuu oikeushenkilölle tai asianosaisten ilmoittamaan prosessiosoitteeseen. Teknisistä syistä tiedoksianto ei välttämättä

onnistu esimerkiksi asiakirjan suuren koon vuoksi. Viestinvälityspalvelun käyttö olisi tällä hetkellä käytössä vain rajatussa määrässä asiaryhmiä.

Asiaryhmien ja tiedoksiantoihin liittyvien käytäntöjen moninaisuus tekee poikkeamislupien hallinnasta monimutkaista. Poikkeamistarpeen arviointi kaikkien asiaryhmien tiedoksiantojen osalta tulee olemaan ylipäänsä työläs tehtävä. On todennäköistä, että varsinkin alkuvaiheissa poikkeusta pitäisi hakea melkein kaikkien asiaryhmien osalta, joissa ei ole vielä otettu käyttöön Suomi.fi-viestejä. Asiaryhmien suuri määrä ja teknisen kehityksen nopeat muutokset edellyttävät jatkuvaa poikkeamislupien päivittämistä.

Poikkeamishakemusten vähäisen määrän vuoksi viranomaisella ei tällä hetkellä ole mahdollisuutta arvioida sitä millä perusteella poikkeus käyttöveloitteesta käytännössä voidaan myöntää. Hakemusmäärien ollessa pieniä ratkaisumenettelyä ei juurikaan ole muodostunut eikä käyttäjäorganisaatioilla ole näkemystä siitä, millaiset kriteerit tosiasiasa riittävät perusteluiksi käyttöveloitteesta poikkeamiseen.

Käyttöveloitteen epämääräisyyden takia myös poikkeamisen laajuus jää epäselväksi. Edellä esitetty viranomaisen harkintavallan korostaminen tiedoksiantotavassa poistaisi kuitenkin myös monimutkaisen poikkeamishakemusmenettelyn tarpeen. Vastaava tavoite voitaisiin saavuttaa velvoittamalla viranomaiset raportoimaan DVV:lle viestinvälityspalvelun käytöstä toiminnassaan.

Helsingin kaupunki katsoo, että viestinvälityspalvelun laaja-alainen hyödyntäminen tulee todennäköisesti ensivaiheessa kasvattamaan hallinnon resurssoinnin tarvetta. Koska viestinvälityspalvelua ei voi käyttää tiedoksiantotapana kaikissa asiaryhmissä, kaupungille tulee jäämään samankin asiaryhmän sisälle erilaisia tiedoksiantotapoja. Toisistaan poikkeavat tiedoksiantomenettelyt ovat puolestaan omiaan monimutkaistamaan hallinnon prosesseja. Uusien toimintatapojen käyttöön ottaminen, järjestelmien kehittäminen ja tuen tarjoaminen asiakkaille tulee vaatimaan varsinkin alkuvaiheessa lisäresursseja.

Tiedoksiantomenettelyä valitessa ei voida olla varmoja siitä millä tavoin tiedoksianto asianosaiselle tulee tosiasiasa tapahtumaan. Tiedoksianto aikaan vaikuttaa myös vahvasti se toimitetaanko tiedoksianto lopulta hallintolain, asiointilain vai tukipalvelulain säätelemällä tavalla. Tiedoksiantomenettelyn monimutkaistuminen ja käyttöveloitteen toteuttamisen vaativa mahdollinen manuaalinen työ tiedoksiannoissa johtaisivat tilanteisiin, jossa hallinnon resursseja voidaan joutua lisäämään veloitteiden toteuttamiseksi.

Viranomaisen tulee pahimmillaan varautua tiedoksiantoon sähköisen järjestelyn rinnalla myös paperisesti, sillä tiedoksiannon onnistuminen sähköisesti selviää vasta Suomi.fi-viestin lähettämisen jälkeen. On selvää, että viestinvälityspalvelua ei voi käyttää ainoana tiedoksiantotapana vaan tämän

rinnalle tulee suunnitelmallisesti jättää muita tiedoksiantotapoja. Asianosainen ei myöskään voi edes saman asiaryhmän osalta kaikissa tilanteissa tietää millä tavoin tiedoksianto tulee tapahtumaan.

Tiedoksiantojen toteuttaminen viestinvälityspalvelun kautta edellyttää toiminnan kehittämisen lisäksi tietojärjestelmiin tehtäviä investointeja. Muutos vaatii myös henkilöstön kouluttamista ja toimintatapojen uudistamista. Helsingillä on käytössä useita järjestelmiä, joihin tarvittavien muutosten tekeminen on työlästä ja aikaa vievää. Järjestelmien muutoksista aiheutuu kustannuksia ja saattaa vaatia raskaita hankintamenettelyitä.

Kaupungin käytössä olevissa järjestelmissä on paljon eroavaisuuksia niiden mukautettavuuden osalta. Tiedoksiantoa ei hoideta yhdessä keskitetyssä asianhallintajärjestelmässä, vaan tätä varten kaupungilla on olemassa useita erillisiä järjestelmiä. Integraation toteuttaminen kaikkiin järjestelmiin ei ole välttämättä teknisesti mahdollista järjestelmien kehittämiseen liittyvien rajoitteiden vuoksi. Pahimmassa tapauksessa tällaiset tiedoksiannot joudutaan toteuttamaan manuaalisesti erillisen Suomi.fi-viestien käyttöliittymän kautta.

Nykyistä laajempi viestinvälityspalvelun käyttöönotto edellyttää laaja-alaista prosessien ja järjestelmien kehittämistä. Tämä edellyttäisi muutoksien tekemistä kymmeniin asianhallintaa ja toimintaa ohjaaviin järjestelmiin. Tavoitetta siirtymisestä käyttämään viestinvälityspalvelua vuoden 2026 alusta ei voida pitää kaupungin palveluiden osalta realistisena. Kaupungilla ei ole alustavan arvioin pohjalta ole mahdollisuutta laajentaa viestinvälityspalvelun käyttöä nykyisestä esitetystä aikataulussa.

Järjestelmien kehittämiseen liittyvät investointikustannukset tulisi huomioida paremmin hallituksen esityksessä huomioiden se, että tukipalvelulain käyttöönottoa ei ole tehty kunnissa kovinkaan laajasti. Koska viranomaiset eivät ole täyttäneet käyttövelvollisuuttaan täysimääräisesti, niin palveluiden kehittämisessä on todettava olevan laajojakin kehittämistarpeita.

Tukipalvelulain viestinvälityspalvelun käyttöönottoa tiedoksiantojen toteuttamisessa tulisi porrastaa siten, että viestinvälityspalvelu voitaisiin ottaa käyttöön hallitusti ja resurssit voitaisiin keskittää tiedoksiannon kannalta merkittävimpien asiaryhmien tiedoksiantomahdollisuuksien edistämiseen. Viranomaisen kuitenkin voisi ottaa palvelun käyttöön myös muiden asiaryhmien osalta, vaikka tätä ei suoraan velvoitettaisikaan heti lain voimaan tullessa. Viestinvälityspalvelun käyttöönottoa tiedoksiannoissa tulisi porrastaa tai viivästyttää siirtymäsäännöksellä.

Poikkeamishakemuksia on tehty viranomaisissa vain pieni määrä nykyisen tukipalvelulain voimassa ollessa. On todennäköistä, että hakemusten määrä tulee kasvamaan tukipalvelulain muutosten myötä. Lain hyväksymisen ajoittuessa loppuvuoteen laissa esitettyjen poikkeamislupien hakemiseen varattu aika tulee jäämään lyhyeksi. Asiaryhmien läpikäyntiin ja viestinvälityspalvelun käytön

tosiasialliseen arviointiin tulisi varata riittävä aika. Poikkeamista koskevien hakemusten jättämiselle tulisi näin ollen säätää riittävän pitkä siirtymäaika.

Helsingin kaupunki korostaa, että lainsäädäntöuudistuksella ei tule olla vaikutusta kuntien valtionosuuksiin tai hyvinvointialueiden rahoitukseen laskevasti. Uudistuksella tulee olemaan tosiasiallisia taloudellisia vaikutuksia järjestelmiin tehtävien investointien ja edellä kuvattujen hallinnolle kohdistuvien lisätehtävien takia. Taloudellinen säästöpotentialia ei ole myöskään kovin suuri varsinkaan asiamäärältään pienempien asiaryhmien osalta. Uudistuksen etuja ei myöskään pitäisi laskea ensisijaisesti kuntien osalta taloudellisilla säästöillä.

#### **Huomiot tiedoksiantoa koskevista ehdotuksista (18-19 b §:t)**

Helsingin kaupunki suhtautuu positiivisesti sähköisen tiedoksiantomenettelyn vahvistamiseen ja erillisen suostumuksen poistamiseen. Toteutuessaan uudistus lisää joustavuutta päätösten tehokkaaseen tiedoksiantoon.

Asiointilain ja tukipalvelulain suhde päätösten ja muiden asiakirjojen tiedoksi antamiseen on jäämässä hallituksen esityksessä epäselväksi. Sääntelyä tulisi selkeyttää myös suhteessa hallintolakiin, sillä tukipalvelulain sähköisen tiedoksiantomenettelyn velvoitteen voi nähdä rajoittavan niin asiointilain kuin hallintolainkin mukaista tiedoksiantoa.

Edellä mainittujen tiedoksiantotapojen hyödyntäminen tulee olla jatkossakin mahdollista viranomaiselle tämän oman harkinnan perusteella. Asiointilain osalta viranomaisella tulee jatkossakin olla laaja harkintavalta käyttää asiointilain 18 §:n 2 momentin mukaisia eri tiedoksiantotapoja. Esitetyn tavoitteen saavuttamiseksi riittäisi, että viestinvälityspalvelun hyödyntämistä pidettäisiin tasavertaisena tiedoksiantotapana muiden laissa säädettyjen tiedoksiantotapojen kanssa.

#### **Huomiot sähköisen asiakirjan saapumista määräajassa koskevasta ehdotuksesta (11 §)**

Helsingin kaupunki pitää sähköisen asiakirjan saapumisen määräaikasääntelyn selkeyttämistä hyvänä ja sähköiseen toimintaympäristöön sopivana. Ehdotus selkiyttää määräaikasääntelyä ja yhdenmukaistaa menettelyjä ja sen kautta parantaa yleistä oikeusturvaa ja viranomaistoiminnan ennakoitavuutta.

Asiakirjojen määräaikoja koskevan sääntelyn muuttuminen voi vaikuttaa joidenkin asiaryhmien asiakirjojen vastaanottamisen käytäntöihin ja tältä osin hallintoasian käsittelyyn liittyviin prosesseihin. Lisäksi paperisen ja sähköisen asiakirjan määräaikojen poikkeaminen toisistaan voi olla hämmentävä hallinnon asiakkaan näkökulmasta ja edellyttää viranomaiselta aiheeseen liittyvää tarkempaa ohjeistusta. Vaikutuksia ei ole pidetty kokonaisuuden kannalta merkittävänä.

Määräaikoja koskeva muutos edellyttää kaikkien kaupungin muutoksenhakuohjeiden ja valitusosoitusten päivittämistä siten, että siirtymävaiheen tilanne tulee huomioitua väliaikaisissa muutoksenhakuohjeissa. Siirtymävaiheen selkeyteen tulee kiinnittää huomiota, sillä samalla päätöspäivällä olevissa asioissa oikaisuvaatimuksen tai valituksen toimittamisen ajankohta saattaa vaihdella muutoksenhakuajan pituudesta ja päätöksen tiedoksiantotavasta johtuen.

## **Muut huomiot**

Viranomaisen sähköisen tiedoksiantomahdollisuuksien varmistamiseksi ja menettelyn selkeyttämiseksi hallintoasian vireillepanossa tulisi postiosoitteen lisäksi ilmoittaa tarvittava sähköinen osoite, yritys-, yhteisö- tai henkilötunnus. Edellä mainituilla yhteystiedoilla viranomainen voisi kohdentaa tiedoksiannon tehokkaasti oikealle henkilölle, silloin kun henkilöä ei hallintoasiassa muuten ole ollut tarpeen tunnistaa yksilöivästi tai henkilötunnus ole ollut osana prosessia muuten tiedossa.

On mahdollista, että asianosainen on ilmoittanut osana vireillepanoasiakirjaa useampia sähköisiä yhteystietoja esimerkiksi lähettämällä viestin yhdestä sähköisestä osoitteesta, allekirjoittamalla sen toisella ja liittäen vastaanottajaksi asiaa hänen puolestaan tahon prosessiosoitteen. Tarkempi sääntely selkeyttäisi myös viranomaisen mahdollisuutta hyödyntää henkilötunnusta tai muuta asianosaista yksilöivää tunnistetta asiakirjan tiedoksiannossa. Tämä vähentäisi myös epäselvyyksiä asianosaisten osalta, sillä hänellä olisi selkeämpi kuva siitä, mihin osoitteeseen tiedoksiannot toteutetaan.

Helsinki katsookin, että vireillepanossa tulisi selkeästi ohjata asianosaisia ilmoittamaan tiedoksiannon kannalta tarpeelliset sähköiset osoitteet. Lisäksi prosessiosoitteen roolia tulisi selkeyttää suhteessa asianosaisasemassa olevan henkilökohtaiseen tiedoksiantoon.

## **Huomiot soveltamisalan muuttamista koskevasta ehdotuksesta esitutkinnan ja poliisitutkinnan osalta**

Helsingin kaupungilla ei ole lausuttavaa soveltamisalan muuttamista koskevista kohdista.

## **Huomiot oikeudenkäymiskaaren (erit. OK 11:3) ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain prosessiosoite- ja tiedoksiantosääntelyä koskevista ehdotuksista**

Helsingin kaupungilla ei ole lausuttavaa oikeudenkäymiskaaren ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain muuttamisesta.

## **Muut huomiot koskien oikeudenkäymiskaarta ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annettua lakia**

Helsingin kaupungilla ei ole lausuttavaa oikeudenkäymiskaaren ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain muuttamisesta.

## **Huomiot oikeudenkäyntimaksun porrastusta koskevasta ehdotuksesta hallinto- ja erityistuomioistuinten osalta**

Helsingin kaupungilla ei ole lausuttavaa tuomioistuinmaksulain muuttamisesta.

**Esityksessä on arvioitu ehdotettavien muutosten perus- ja ihmisoikeusvaikutuksia, yritysvaikutuksia ja viranomaisvaikutuksia. Onko esityksessä otettu huomioon tältä osin keskeisimmät vaikutukset? Arvioitko muutoksilla olevan sellaisia vaikutuksia, joita esitysluonnoksessa ei ole tunnistettu?**

Tukipalvelulain mukaisten Suomi.fi-viestin kautta tapahtuva tiedoksianto muuttaa merkittävästi asiaosaisten tiedoksiantokäytäntöjä. Menettelyn ollessa uusi hallinnon asiakkaat eivät välttämättä osaa seurata tarvittavalla tasolla Suomi.fi-palvelua tai osaa odottaa sitä, että päätökset toimitetaan jatkossa sähköisesti. Uudistus edellyttää kuntalaisilta tosiasiallista osaamista digitaalisten palveluiden käyttöön ja kykyä ymmärtää muutosten merkitys.

Kaupungin palveluiden asiakkaissa on paljon haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, jotka käyttävät viranomaisten asiointipalveluita usein tuettuina. Sähköisen asioinnin tukea ei aina ole saatavilla tilanteissa, joissa siihen olisi tarve, ja tällöin näiden asiakkaiden oikeusturvan saattaa vaarantua. Uudistuksessa tulee kiinnittää huomioita erityisesti heikommassa asemassa olevien hallinnon asiakkaiden valmiuksiin.

Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköisen asiointikanavan käyttöönoton myötä tulleiden kokemusten perusteella syntyi paljon tilanteita, joissa asiakkaat antavat suostumuksen sähköiseen asiointiin, mutta eivät joko ymmärrä suostumuksen antamisen vaikutusta asiointiin, tai päättävät olla käyttämättä asiointikanavaa sitä kuitenkaan sulkematta. Tämä on aiheuttanut tilanteita, joissa asiakas kiistää antaneensa suostumuksen, ja sitä kautta sähköinen asiointi on lisännyt valitusten, kantelujen ja oikaisuvaatimusten määrää.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailla on elämäntilanteestaan ja tuentarpeistaan johtuen korostunut riski menettää vahvaan tunnistautumiseen tai sähköiseen asiointiin käyttämänsä väline. Luottamuksensuojan periaate suojaa yksilöitä julkista valtaa vastaan ja antaa yksityiselle oikeuden luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen. Esityksessä ei ole arvioitu vahvaan tunnistautumiseen tai sähköiseen asiointiin käytettävän välineen menettämisen, viestinvälitystilin käytön estämisen tai viestinvälitystilin poistamisen seurauksia yksilön oikeusturvalle ja luottamuksensuojalle.

Kaupungilla on käytössä useita asiointikanavia eri palveluiden järjestämisen tukena. Palveluiden hajoaminen useampaan sähköiseen kanavaan aiheuttaa tuen tarvetta palveluita käyttäville asiakkaille. Tämä on ongelmallista erityisesti niiden palveluiden käyttäjien osalta, joilla digitaaliset taidot ja ymmärrys viranomaisten toiminnasta ovat puutteellisia.

Uudistuksen myötä digituen tarve tulee kasvamaan, kun erilaiset tiedoksiannot ohjataan sähköisiin järjestelmiin. Uudistus edellyttää vahvaa kansallista viestintää. Tässä on kuitenkin riskinsä, sillä kuitenkin kaikkea viranomaisviestintää ei uudistuksen alkuvaiheessa voida kuitenkaan ohjata Suomi.fi-viesteihin. Palveluiden käyttäjälle voi jäädä epäselväksi se, mihin palveluun viestit lopulta ohjautuvat ja mitä kautta omaa asiaansa tulee hoitaa.

Esityksessä on todettu, että lainsäädäntömuutoksissa huomioidaan oikeusturvan, yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon vaatimusten toteutuminen. Hallituksen esityksessä ei ole

esitetty, miten taataan asiakkaalle hyvän hallinnon edellyttämät osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet myös asiointitavan ja tiedoksiantojen vastaanottamisen osalta. Uudistus rajoittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja vapautta valita asiakkaalle itselleen soveltuva tapa asioida viranomaisen kanssa.

Suhteellisuusperiaate velvoittaa viranomaisia mitoittamaan keinot niin, ettei kenenkään oikeuksia tai etuja rajoiteta enempää kuin hyväksyttävän tavoitteen saavuttaminen ja haittojen poistaminen edellyttää. Esityksessä ei ole arvioitu toteutuvatko suhteellisuusperiaate ja luottamuksensuoja Suomi.fi-viestien käyttöön ottamisen sekä palauttamisen osalta riittävällä tavalla erityisesti tilanteissa, joissa henkilö on jo aiemmin omasta pyynnöstään lopettanut Suomi.fi-viestien käytön.

Palvelun käyttö edellyttää Suomi.fi-viestin aktiivista seuraamista kaikilta palvelun käytön piirissä olevilta. Kirjepostin osalta tiedoksianto tavoittaa oikein toteutettuna asianosaisen kohtalaisen pian postinjakelun jälkeen. Digitaalisen palvelun osalta sähköistä postilaatikkaa ei välttämättä seurata päivittäin tai edes viikoittain. Asioinnintarpeesta tai viranomaisen asiointipalvelun käytettävyydestä johtuen erityisesti henkilöillä, joilla on rajallisesti digitaitoja ja -välineitä, voi olla perusteltu syy valita asioida jonkin asian osalta viranomaisessa sähköisesti ja toisessa asiassa käyttäen jotain toista kanavaa, esimerkiksi kirjettä.

Kaupunki pitää tärkeänä, että uudistuksen vaikutuksia seurataan lain voimaantulon jälkeen erityisesti heikommassa asemassa olevien osalta. Viranomaisen on voitava jatkossakin luottaa tiedoksiannon tosiasialliseen ja tehokkaaseen toteutumiseen kaikkien väestöryhmien osalta.

## **Muut huomiot**

Helsingin kaupunki toteaa, että hallituksen esityksen viranomaisvaikutuksissa ei ole kattavasti huomioitu kunnan velvoitteiden muutoksia tukipalvelulain käytössä. Hallituksen esityksessä mainitun mukaisesti kunnat eivät ole täysimääräisesti ottaneet käyttöön viestinvälityspalvelua.

Viranomaisvaikutusten osalta on huomioitava, että uudistus tuo tosiasiasa lisävelvoitteita viranomaisille tukipalvelulain viestinvälityspalvelun käytön lisäämisen osalta. Tilannetta ei muuta se, että kunnilla olisi jo nyt tukipalvelulain mukainen velvoite viestinvälityspalvelun käyttöön.

Suomi.fi-viestin suunniteltujen käyttömäärien kasvu edellyttää lisäksi viestejä lähettäviltä organisaatioilta palvelun käyttöönottoa ja aktiivista hyödyntämistä sekä ennen kaikkea toimijoiden omaa tahtoa ja tarvetta hyödyntää Suomi.fi-viestejä tiedoksiannoissa. On tärkeää, että tämän tueksi kunnille tarjottaisiin riittävä tuki palveluiden käyttöönottoon niin teknisellä kuin hallinnollisella tasolla. Nykyisellään tukipalvelulain käyttövelvoite on jäänyt kunnille etäiseksi.

Helsinki pitää tärkeänä, että organisaatioille tarjotaan riittävän hyvin resursoituna tukea viestinvälityspalvelun käyttöön kansallisella tasolla. Uudistuksen hyödyt saavutetaan tehokkaimmin,



kun tiedoksiannon tekninen toteutus ja menettelyyn liittyvä ohjeistus tiedoksiannon tavasta annetaan asiaryhmäkohtaisesti kansallisella tasolla (esimerkiksi työllisyyspalvelut).

Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää DVV:ltä aikaisempaa vahvempaa tukea viranomaisille, palvelun käytön vahvaa markkinointia ja käyttäjäorganisaatioiden asemaan asettumista. Suomi.fi-viestien rooli korostuu entisestään kaupungin viranomaisviestinnässä, joka tulee näkymään myös kaupungin digituessa. Samalla Suomi.fi-palveluiden käytön neuvontavelvoitetta saattaa valua viestittävien palveluiden tuottamisesta kunnille. Kaupungin lisääntyneet vastuut digituessa tulisi huomioida myönnettyissä valtionosuuksissa. DVV:n tulisi kuitenkin ensisijaisesti pystyä vastaamaan palveluihinsa liittyvän tuen tarjoamisesta myös kaupungin palveluiden piirissä oleville.

Menna Lauri

Helsingin kaupunki - Helsingin kaupunki, pormestari (15.4.2025, 20 §)