



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

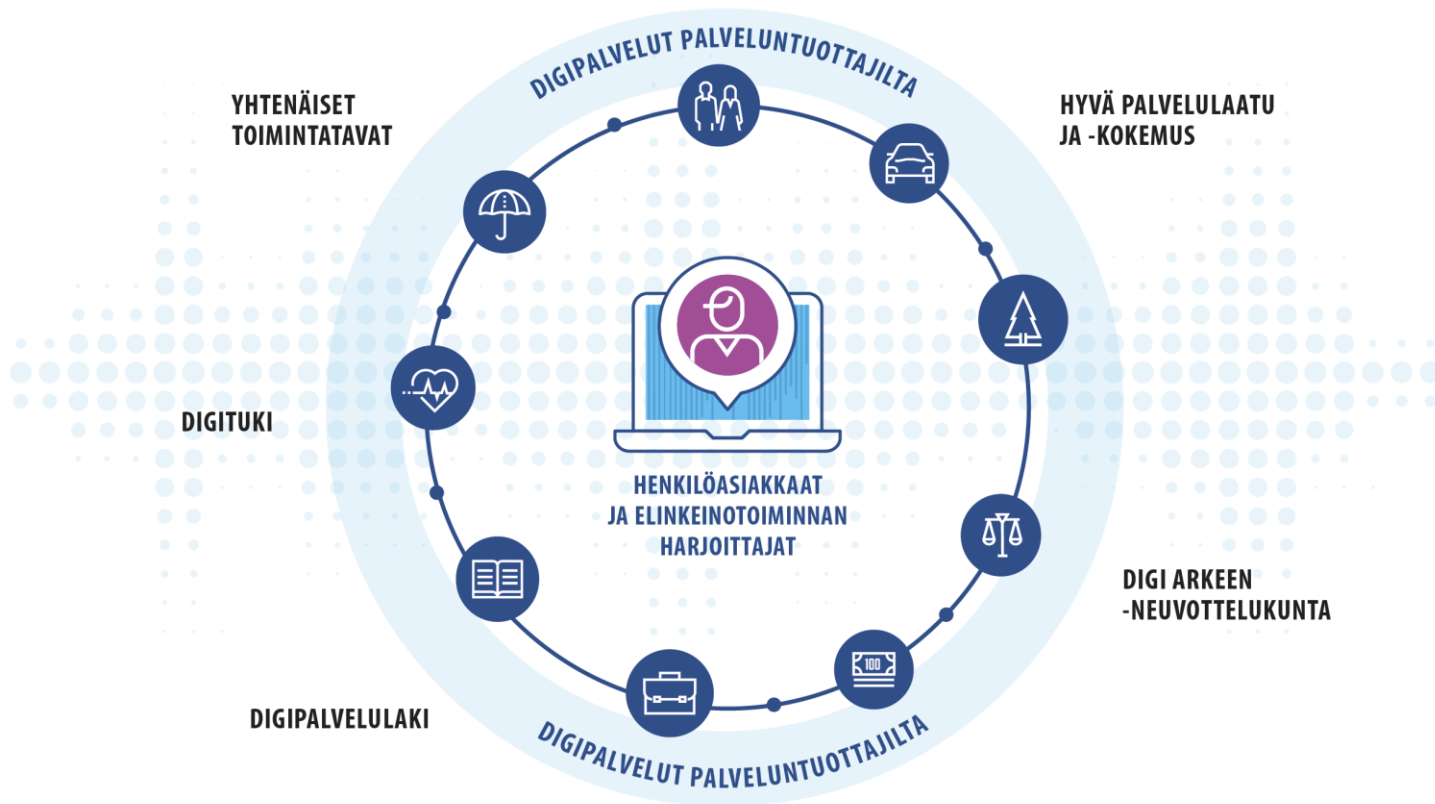
Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Erityisesti 2. luku

24.4.2019, JUHTA, Marjukka Saarijärvi

Etunimi Sukunimi, VM/JulICT

DIGISTÄ HALUTUIN JA KÄYTETYIN TAPA ASIOIDA



Digipalvelulaki

– säännökset digitaalisten palvelujen järjestämisestä viranomaistoiminnassa

Sääntely viranomaisten digipalveluissa

DIGITAALISTEN PALVELUJEN
SUUNNITTELUVAATIMUKSET: tietoturvaluvarius,
tietosuoja, löydettävyys, helppokäyttöisyys

YHTEENSOPIVUUDEN VARMISTAMINEN:
yleisesti käytetyt ohjelmistot ja
tietoliikenneyhteydet

Digitaalisten palvelujen saatavuuden varmistaminen ja käyttökatkot

Viranomaisen velvollisuus
tarjota mahdollisuus asiakirjojen
toimittamiseen sähköisesti

Viranomaisen velvollisuus
tarjota mahdollisuus saada
asiakirja sähköisessä muodossa

Velvollisuus tiedottaa
palveluista ja käytön tuen
mahdollisuudesta

Viranomaisen mahdollisuus rajoittaa väliaikaisesti palvelun käyttöä
palvelun kehittämiseksi tai testaamiseksi käyttäjäryhmän tai alueen perusteella

Palvelun käyttäjän tunnistamisen edellytykset

Vahvan sähköisen tunnistamisen käyttö viranomaisen
digitaalisissa palveluissa



Säännöksiä sovelletaan, lain luku 2 soveltamisala

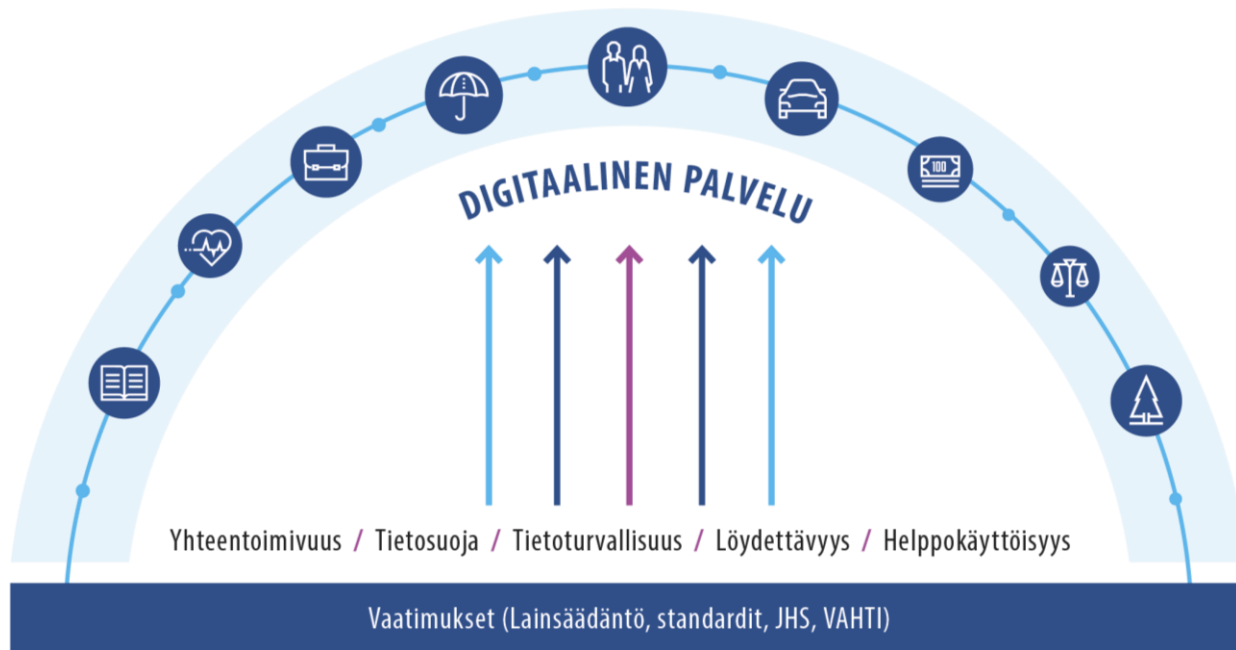
- valtion viranomaisiin
- valtion liikelaitoksiin
- kunnallisiin viranomaisiin (ml. kunnallisiin liikelaitoksiin)
- eduskunnan virastoihin
- tasavallan presidentin kansliaan
- itsenäisiin julkisoikeudellisiin laitoksiin.
- yliopistolain (558/2009) 1§:ssä tarkoitettuihin yliopistoihin
- ammattikorkeakoululaissa (932/2014) säädettyihin ammattikorkeakouluihin
- ortodoksiseen kirkkoon sekä niiden seurakuntiin
- muuhun julkista hallintotehtävää hoitavaan organisaatioon siltä osin kuin sen tarjoama yleisölle tarkoitettu digitaalinen palvelu liittyy tehtävän hoitamiseen.

Lue lisää: <https://vm.fi/velvollisuus-tarjota-digipalveluja>



Digitaalisten palvelujen suunnittelu ja ylläpito

Digitaalisten palvelujen suunnittelu ja ylläpito



Ohjeistukset ja suositukset

JHS-suositukset

- [JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen](#)
- [JHS 198 Kokonaisarkkitehtuurin peruskuvaukset](#)
- [Kaikki JHS-suositukset](#)

Tietoturvallisuus

- [VAHTI, Sähköisen asioinnin tietoturvallisuusohje](#)

Tietosuoja

- [Arjen tietosuojaa -videokoulutukset](#)
- [Tietosuoja-asetuksen huomiointi kilpailuttaessa julkisia hankintoja](#)

Kehittämisen periaatteita

- [Valtiovarainministeriö, Digitalisoinnin periaatteet](#)
- [Valtiovarainministeriö, Sähköisen asioinnin kehittämisen periaatteet](#)



Yhteensopivuus

- Digitaalisten palvelujen yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa
 - Digitaalisia palveluja on testattava esimerkiksi erilaisilla selainohjelmistoilla ja niiden eri versioilla
- Digitaalisten palvelujen pitää olla käytettävissä myös hitailla yhteysnopeuksilla
 - Vähimmäisnopeus saapuvassa liikenteessä on 1 Mbit/s
 - Internetyhteyden keskimääräinen vähimmäisnopeus saapuvassa liikenteessä on 750 Kbit/s 24 tunnin mittausjakson aikana ja 500 Kbit/s minkä tahansa 4 tunnin mittausjakson aikana



Käytön rajoittaminen väliaikaisesti

- Viranomainen voi rajoittaa väliaikaisesti digitaalisen palvelun käyttöä käyttäjäryhmien tai alueellisen saatavuuden perusteella, jos se on välttämätöntä palvelun kehittämiseksi tai testaamiseksi
 - Rajoittamista ei voida tehdä kielellisin perustein, vaan kielelliset oikeudet on turvattava yhdenmukaisella tai korvaavalla tavalla
 - Palvelun saatavuus on turvattava vaihtoehtoisilla tavoilla – myös erityisryhmille



Saatavuuden varmistaminen

- Viranomaisen on huolehdittava sen vastuulla olevien digitaalisten palvelujen ja muiden sen käytössä olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin asiointipisteiden aukioloaikoina
- Digitaalisten palvelujen ja muiden sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttökatkot on ajoitettava ajankohtaan, jolloin niiden käyttö on vähäistä
 - Käyttökatkoista on tiedotettava ennalta
 - Viranomaisen on julkaistava ohjeet, miten jokainen saa käyttökatkon aikana hoidetuksi asiansa vaihtoehtoisella tavalla



Yhteensopivuus tukipalvelujen ja muiden viranomaisten digipalvelujen kanssa

- Viranomaisen on varmistettava digitaalisten palvelujensa riittävä yhteensopivuus hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 3 §:ssä tarkoitettujen tukipalvelujen sekä muiden viranomaisten digitaalisten palvelujen kanssa



Viestintä ja neuvonta

Tiedottamis- ja neuvontavelvollisuus



- Digitaalisissa palveluissa on tiedotettava selkeästi, **miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti**
 - Hallintolain 7.1 §: Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.
 - Julkisuuslain 20.2 §: Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.
- Digitaalisissa palveluissa on **julkaistava yhteystieto**, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja palvelun käyttämiseen,
 - Hallintolain 8 §: Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Panostetaan digitaalisen asioinnin tukeen ja neuvontaan



- Viranomaiset varmistavat sekä uusien että vanhojen digipalveluiden käyttöön riittävän ja laadukkaan tuen – myös elinkeinotoimintaa harjoittaville.
- Ensisijaisia neuvontakanavia ovat chat, chattibotti tai puhelinnumero – toissijaisia somekanavat, sähköposti ja verkkolomakkeet.
- Luodaan tarvittaessa kokeiluympäristöt
- Viranomainen etsii yhdessä digiosaamista tarvitsevan asiakkaan kanssa lähimmän digituen tarjoajan, jos asiakas tarvitsee digiosaamista kasvattavaa tukea.
 - Valtakunnallinen digituen toimintamalli (<https://vm.fi/digituki>) takaa muun digiosaamista kasvattavan tuen.

Viestien lähettäminen ja vastaanotto



Asiakkaalle lähetettävät viestit

- Jokaiselle tulee tarjota mahdollisuus käyttää viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen
 - hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua (Suomi.fi-viestit) tai
 - muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa.
- Sääntelyyn ja viestintätapaan vaikuttavat
 - viestin sisältö
 - yleinen neuvonta, henkilökohtainen neuvonta
 - viestin käyttötarkoitus
 - tiedoksiannot voidaan toteuttaa siten kuin sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa tai muussa laissa on säädetty

Viestien vastaanotto

- Jokaiselle tulee tarjota mahdollisuus toimittaa asiointiinsa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä, esimerkiksi
 - Suomi.fi-viestit-palvelua
 - sähköpostia
 - turvasähköpostia
 - digitaalisten palvelujen muita sisältöjä, kuten lomakkeita.



Suomi.fi-viestit

Tavoite on, että vuosien 2018–2019 aikana julkishallinnon toimijat ovat ottaneet **Suomi.fi-viestit**-palvelun käyttöönsä ja viestivät sen avulla kansalaisille ensi sijassa sähköisesti

- Palvelu mahdollistaa viranomaisten sähköisen viestinnän riippumatta siitä, haluaako asiakas viestinsä digitaalisesti vai perinteisenä kirjeenä

Lue lisää: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/viestit/>



Sähköinen tunnistaminen

Milloin käyttäjien tunnistaminen on sallittua?

Viranomaisen voi vaatia digitaalisessa palvelussa käyttäjältä sähköistä tunnistamista vain, jos se on tarpeen

- palvelun tai sen tietosisältöön liittyvien käyttöoikeuksien varmistamiseksi tai
- palvelussa tehtävään toimeen liittyvien oikeusvaikutusten vuoksi



Milloin tunnistautumista pitää vaatia?

Jos digitaalisesta palvelusta on mahdollista saada salassa pidettäviä tietosisältöjä nähtäväksi ja käytettäväksi, palvelun käyttäjä on tunnistettava käyttämällä

- luonnollisen henkilön tunnistuspalvelua (*Suomi.fi-tunnistus*),
- vahvaa sähköistä tunnistamista tai
- painavasta perustellusta syystä muuta vastaavaa tietoturvallista tunnistuspalvelua.



Suomi.fi-tunnistus

Suomen ja EU:n kansalaisten sähköinen tunnistaminen tietoturvallisesti hyödyntäen erilaisia tunnistusvälineitä, kuten pankkitunnistusta ja mobiilivarmennetta

- Suomi.fi-tunnistus on valtion hallintoviranomaisten, virastojen ja laitosten, liikelaitoksien, kunnallisten viranomaisten, tuomioistuinten ja muiden lainkäyttöelinten käytettävissä

Lue lisää: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/tunnistus/>



Siirtymäajat ja valvonta

Soveltamisaika

- Laki tulee voimaan 1.4.2019
- 2.luvun osalta soveltaminen alkaa 6kk lain voimaan tulon jälkeen eli 1.10.2019

Huomioitavaa:

Poikkeuksena lain muihin lukuihin, joiden soveltaminen alkaa porrastetusti 23.9.2019



Valvonta kuuluu yleiseen laillisuusvalvontaan

Toimivaltaisia valvontaviranomaisia ovat

- eduskunnan oikeusasiamies
- Valtioneuvoston oikeuskansleri.

Huomioitavaa:

Poikkeuksena lain muihin lukuihin – säännösten noudattamista ei valvo Etelä-Suomen aluehallintovirasto



Lain toimeenpanosta

Lain toimeenpano

- Seurantaryhmä asetettu 15.4.2019 – 31.12.2020
 - ministeriöitä, VRK, järjestöjä, kuntia, Kuntaliitto
 - lakiin liittyvät seuranta-, arviointi- ja tukitehtävät
 - selvitysten tekeminen, muutostarpeiden arvioiminen
 - ehdotukset ja suositukset vastuuviranomaisille
- eOppiva-koulutus 2. luvun sisällöstä, julkaistaan 9/2019
- Muuta, mitä?





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Marjukka Saarijärvi
Neuvotteleva virkamies

p. 02955 30208

@MarjukkaSaari

Sähköpostit: etunimi.sukunimi@vm.fi

