

Asia: VN/15822/2025

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain muuttamisesta (yksityiset digipostipalvelut)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Helsingin kaupunki kiittää mahdollisuudesta antaa lausuntonsa ehdotukseen. Lähtökohtaisesti kaupungin kannalta on myönteistä, että suomi.fi viestien käytettävyys ja käyttöä edistetään. Tätä edistää ainakin kokeneiden digikäyttäjien piirissä mahdollisuus valita viestien ”katselunäkymä”. vapaammin. Asiakkaiden valinnanvapauden kannalta on hyvä, että viestien katseluun ja käsittelyyn tulee tarjolle kansalaisille vaihtoehtoja, kunhan niiden hallinta on kansalaisille mahdollisimman selkeää. Mahdollinen haitta tästä on neuvonnan ja asiakastuen tarpeen lisääntyminen viestejä lähettävillä viranomaisilla, kun tuetaan asiakasta myös moninaisten katseluohjelmien käytössä ja selvitetään missä viesti kulloinkin mahdollisesti on. Samalla kaupunki haluaa nostaa esiin yleisellä tasolla seuraavia huomioita erityisesti viestin lähettävän viranomaisen asiakaspalvelun, neuvonnan ja erilaisten viestien tavoitettavuuden kannalta:

- Viestiketjussa on oltava eri toimijoiden välillä läpinäkyvä ja viestin käsittelyn tila on oltava myös viestin lähettäjän saatavilla / tiedossa. Esimerkiksi:
 - Onko vastaanottaja avannut viestin
 - Milloin viesti on luettu (toimitettu)
 - Mitä katselunäkymää asiakas on määritellyt käyttävänsä
- Viestiketjun palvelutasosta on jonkun vastattava päästä-päähän (E2E) ja annettava tieto siitä myös viestin lähettäjälle, riippumatta siitä mitä hyväksyttyä digipostipalvelua asiakas katselukäyttöliittymänään käyttää
- Viestiketjun tietoturvan ja tietosuojan on oltava päästä-päähän lähtökohtaisesti sellaisella tasolla, että kaikki vaadittavat viranomaisviestit voidaan tarvittaessa turvallisesti palvelun kautta asiakkaalle myös toimittaa

Andersin Ari
Helsingin kaupunki, Kaupunginkanslia - Digitalisaatio-osasto,
Digitalisaatiojohtaja