

Esimerkkejä kuntien etenemisestä kohti digitaalista viranomaisviestintää

Suomi.fi-viestien tukiklinikka 3.10.2025



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Suomi.fi-viestien tukiklinikat syksyllä 2025

pe 5.9.	Digi ensin -muutoksen ja Suomi.fi-viestien ajankohtaiset
pe 19.9.	Digi ensin -etenemissuunnitelma julkishallinnon organisaatioille
pe 3.10.	Esimerkkejä kuntien etenemisestä kohti digitaalista viranomaisviestintää
pe 17.10.	Tieran palvelukonsepti sähköisestä asioinnista
pe 31.10.	Tilannekatsaus Digi ensin -muutokseen ja Suomi.fi-viesteihin
pe 14.11.	Toisen puolesta asiointi - mitä organisaation kannattaa tietää?
pe 28.11.	Julkishallinnon organisaatioiden käyttövelvoite ja siitä poikkeaminen
pe 12.12.	Koonti syyskaudesta ja ajankohtaiset asiat

Joka toinen perjantai Teamsissa klo 8.30.

Esitys loppuu viimeistään klo 9.00. Asiantuntijat jäävät esityksen jälkeen linjoille, joten keskustelua voi jatkaa ja kysymyksiä esittää vapaasti.

Esitystä ei tallenneta. Materiaali tulee kaikkien saataville esityksen jälkeen.

Ilmoittaudu tukiklinikoille:

<https://kehittajille.suomi.fi/tapahtumat>

Liity myös mukaan Digi ensin –hankkeen jakelulistalle



<https://response.questback.com/dvv/digiensin-jakelulistat>



Suomi.fi-viestien REST-siirtymä ja sen vaikutukset

Suomi.fi-viestejä käytetään tulevaisuudessa palvelun uusimmalla ja laajimmalla rajapinnalla, **REST-rajapinnalla**.

REST-rajapinnan lisäksi organisaatiot voivat käyttää **POST-rajapintaa** henkilöiden ja yritysten täyttämien lomakkeiden välittämiseen Suomi.fi-viesteille.

Suomi.fi-viestien muiden rajapintojen käyttämisestä ollaan luopumassa vaiheittain; näihin rajapintoihin kuuluvat **WS-**, **SFTP-** ja **SMTP-rajapinta**.

Alkaen	Muutos
1.1.2025	Uusia liityntöjä ei enää tehdä vanhoihin rajapintoihin
1.1.2026	Vanhoihin liityntöihin ei enää lisätä palveluja
1.1.2027	Vanhat rajapinnat suljetaan pysyvästi

[Lue lisää rajapinnoista](#) →

[Lue, mitä siirtymä tarkoittaa palvelua jo käyttäville organisaatioille](#) →



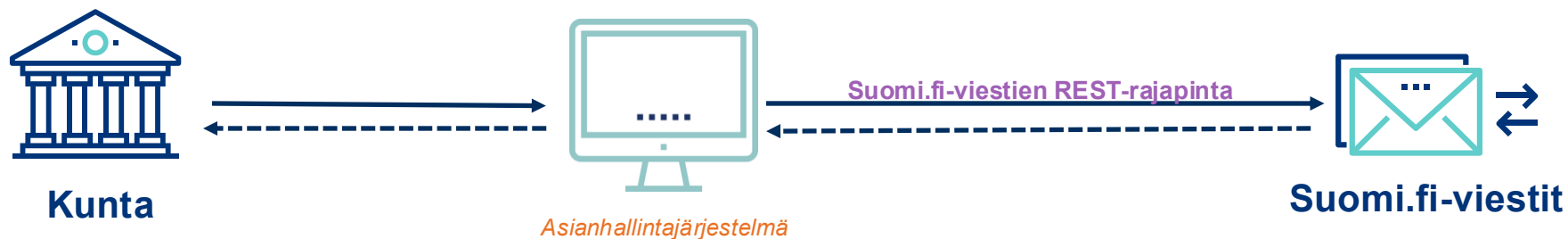
 Suomi.fi

**Miten kunnissa on esimerkiksi
otettu Suomi.fi-viestit käyttöön?**

1. Esimerkki: Keskitytään tiedoksiantoihin ja asianhallintajärjestelmään

- Kunta lähti miettimään, miten saadaan päätökset ja muut tiedoksiannot (Hallintolain 54 §) lähetettyä Suomi.fi-viesteihin.
- Suurin osa asioista käsitellään asianhallintajärjestelmässä, jonne on saatavilla Suomi.fi-viestien integraatio.
- Kunta aikoo hyödyntää asianhallintajärjestelmän rinnalla VTJ:tä ja muutostietopalvelua hetun keräämiseen.
- Ensiksi kunta keskittyy isoihin massoihin, myöhemmin pienemmät volyymit sekä sähköisen viestinnän laajentaminen muihin palveluihin, joista voidaan saada säästöjä ja sujuvoittaa asiointia.

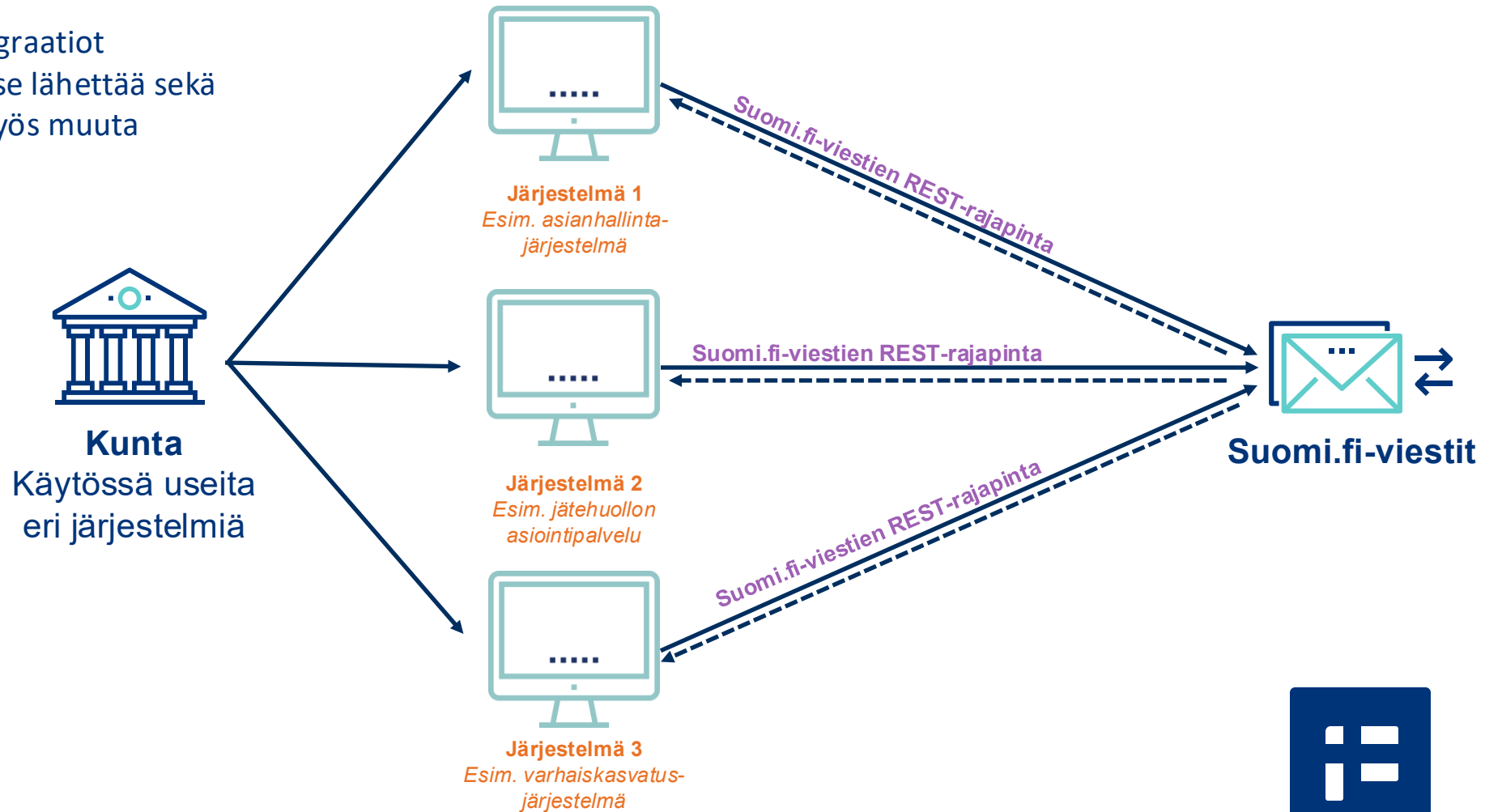
Kaikissa yleisimmistä asianhallintajärjestelmistä löytyy integraatio Suomi.fi-viesteihin: Dynasty, Tweb, CaseM, Virta. Markkinoille tulossa myös uusia toimijoita.



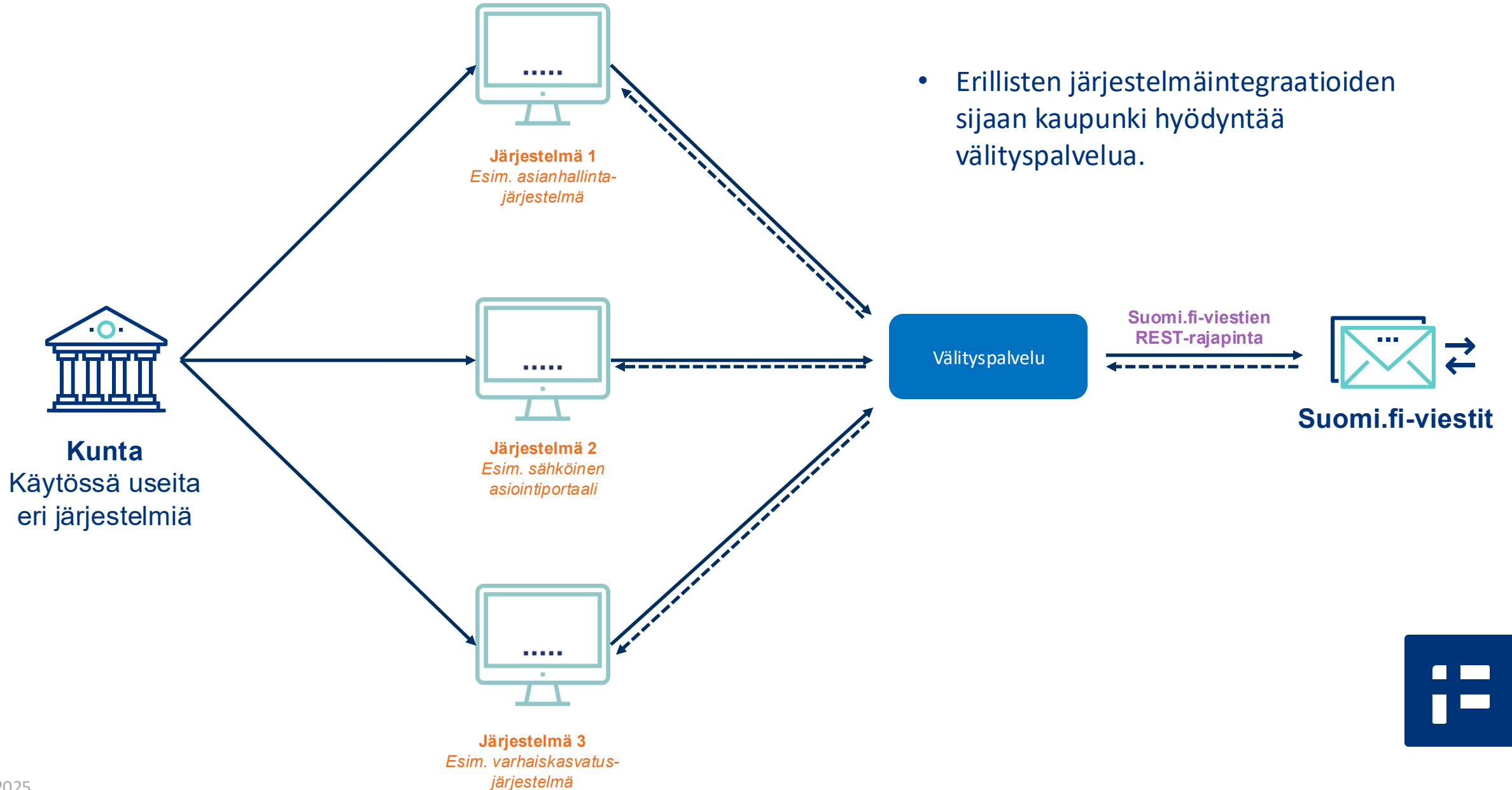
2. Esimerkki: Eri järjestelmiin tehdään integraatio Suomi.fi-viesteihin

Kunnalla on eri järjestelmissä integraatiot Suomi.fi-viesteihin, joiden kautta se lähettää sekä tiedoksiantoja että tarvittaessa myös muuta asiakasviestintää.

Henkilötunnuksia kerätään eri palveluissa eri tavoin: hetu kysytään asiantuntijayhteydessä, loppukäyttäjä tunnistautuu vahvasti, loppukäyttäjä aloittaa asioinnin Suomi.fi-viesteillä, kunta hyödyntää VTJ muutostietopalvelua...



3. Esimerkki: välityspalvelun hyödyntäminen

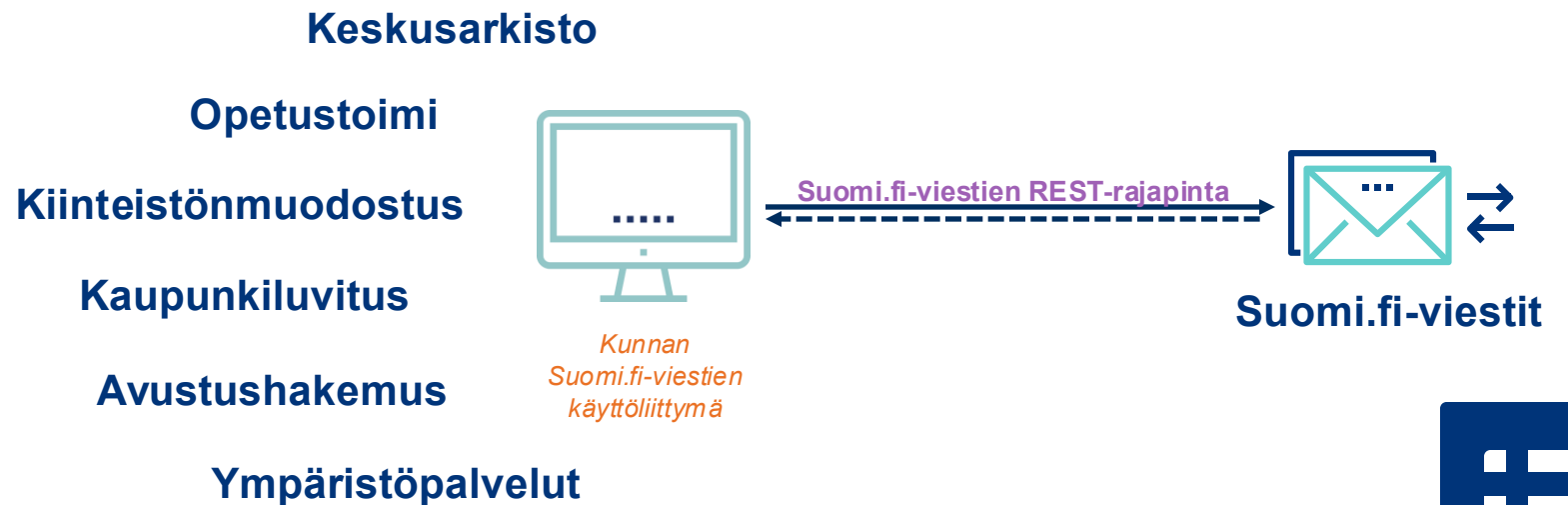


4. Esimerkki: Järjestelmä Suomi.fi-viestien käyttämiseksi

- Kunnalla on käytössä järjestelmä, joka toimii Suomi.fi-viestien käyttöliittymänä
- Käyttöliittymä muistuttaa sähköpostia tai chattia
- Soveltuu hyvin esimerkiksi pienemmän volyymin palveluihin ja tiedoksiantoihin
- Sopii nykyisen sähköpostiliittymän tilalle (joka poistuu 1.1.2027)
- Taustalle voidaan integroida myös muita kunnan järjestelmiä tiedon siirtämiseksi
- Ellei kunta itse lähetä ensimmäistä viestiä, asiakas aloittaa asioimisen esim. Suomi.fi-sovelluksen tai Suomi.fi-verkkopalvelun kautta, tai asiakas lähettää Suomi.fi-viestien kautta kulkevan sähköisen lomakkeen, joka ohjautuu järjestelmään.

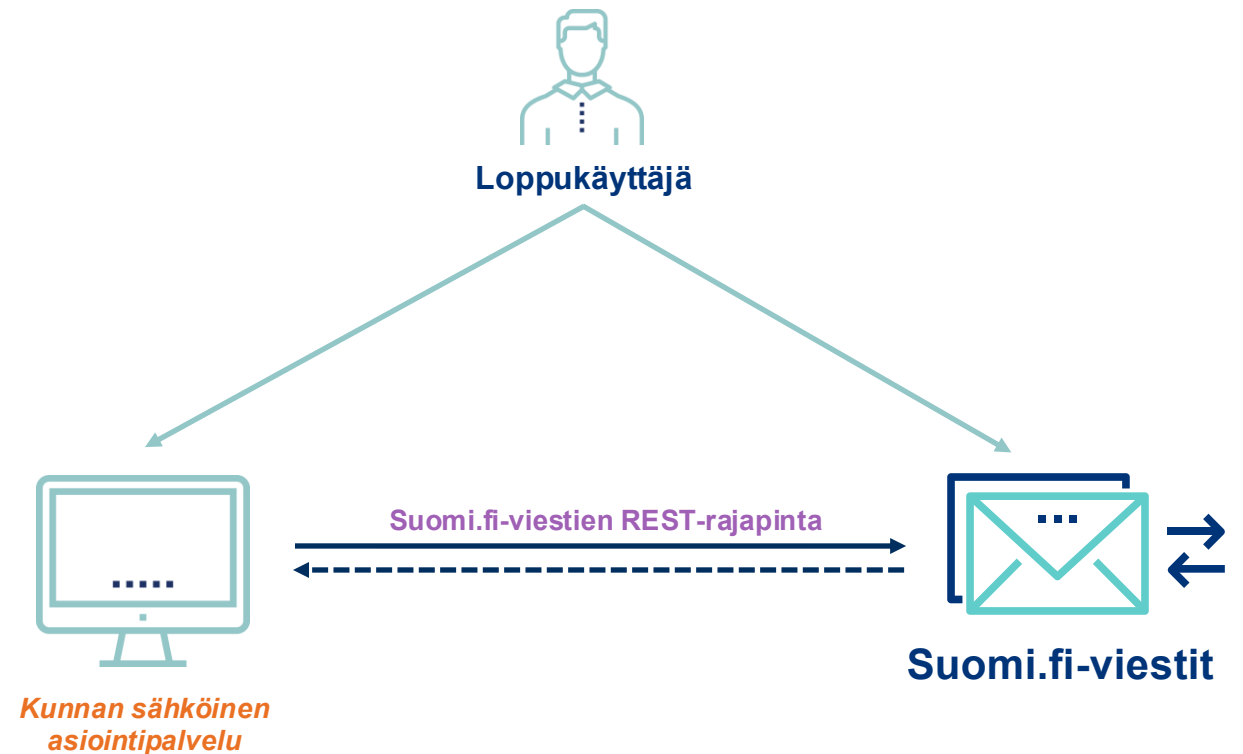
Esimerkiksi Joinexilla on Kyyhky –niminen järjestelmä.

Netum myös toteuttamassa vastaavaa ratkaisua, joka tulossa markkinoille myöhemmin.



5. Esimerkki: sähköinen asiointipalvelu kuntalaisille

- Kaupungilla käytössä sähköinen asiointipalvelu, jonne asiakas kirjautuu vahvasti tunnistautumalla ja aloittaa asioinnin esim. täyttämällä lomakkeen
- Asiakkaalle lähetetään joko
 - Suomi.fi-viesteihin tieto valmistuneesta päätöksestä ja ohjaus linkillä asiointipalveluun
 - Päätös Suomi.fi-viesteihin ja lisäksi se on nähtävissä asiointipalvelussa. Asiakas voidaan ohjata myös tekemään jatkotoimenpiteitä asiointipalveluun.
- Sähköinen asiointipalvelu on mahdollista integroida taustalla myös muihin järjestelmiin tiedon siirtämiseksi.



Mitä muuta kunnissa on lähdetty miettimään?

- Kuka vastaa mistäkin osa-alueesta?
 - Eri rooleja: Johto, ICT, viestintä, asiakaspalvelu, digituki, tiedonhallinta...
- Prosessimuutokset:
 - Paperikirjeiden muuttaminen sähköisiksi viesteiksi
 - Työvaiheisiin liittyvät muutokset
- Käyttötapaukset:
 - Mitä lähetetään, kenelle lähetetään?
 - Tarvitaanko tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelua?
 - Mitä toiminnallisuuksia tarvitaan ja miten voidaan hyödyntää?
 - Sähköisten viestien ilmoitusten ja sisältöjen muotoilu
 - Tarvitaanko sähköistä todisteellista tiedoksiantoa?



Asiakaspalvelu ja digituki

- Asiakaspalvelun ja digituen tulee olla tietoisia sekä Digi ensin -muutoksesta että oman kuntansa Suomi.fi-viestien käytöstä, jotta eri asiakaskanavissa osataan ohjata ja opastaa asiakasta (chat, puhelin, käyntiasiointi, kirjaamo...):
 - Mitä muutos tarkoittaa asiakkaalle?
 - Milloin muutos tapahtuu?
 - Miksi muutos tehdään?
 - Mikä Suomi.fi-viestit on?
 - Miten Suomi.fi-viestit toimii?
 - Mitä Suomi.fi-viesteihin voi tulla?
 - Mitä oma kunta lähettää Suomi.fi-viesteihin?
 - Miten voi siirtyä takaisin paperipostiin?

→ [Viestintämateriaaleista](#) löytyy asiakaspalvelijoiden tueksi tehty muistilista

Asiakasviestintä

Moni kunta hyödynsi keväällä DVV:n tekemää tiedotepohjaa kertoessaan 12.5. tunnistusmuutoksesta.

→ Samanlainen tiedotepohja julkaistaan to 8.10. liittyen vuoden vaihteen muutokseen.

Moni kunta on lisännyt verkkosivuilleen tietoa Suomi.fi-viesteistä yhtenä kunnan asiointikanavana. Tieto kannattaa lisätä myös niiden palveluiden yhteyteen, joista lähtee sähköisiä viestejä.

- Esimerkki: [Suomi.fi-viestit palvelu – Hämeenlinna](#)
- Esimerkki: [Pysäköinninvalvonta - Kuopio](#)



Tukiklinikalla tulleet kysymykset ja vastaukset

Kysymys	DVV:n vastaus
Mikä on muutostietopalvelu?	Muutostietopalvelun kautta kunnat, hyvinvointialueet ja muut viranomaiset päivittävät rekistereitään VTJ-tiedoilla (heturajauksella tai kuntarajauksella). Muutostietopalvelu on käytössä 30.6.2026 saakka. Sen korvaa uusi VTJ-muutosrajapinta. Täältä löytyy lisää tietoa: Muutostietopalvelu Digi- ja väestötietovirasto
Tarkoittaako tämä välityspalvelu sitä että alkuperäiseen järjestelmään ei tarvisi kerätä hetuja?	Dialla kuvatussa esimerkissä välityspalvelulla hoidetaan kunnassa tekninen toteutus Suomi.fi-viestien REST-rajapintaan. Toteutustapoja on kuitenkin monenlaisia. Riippuu, millaisia ratkaisuja organisaatiossa teknisesti rakennetaan.
Mikäli henkilö on kieltänyt Suomi.fi-viestit, mutta on ilmoittanut sähköpostiosoitteensa, eikö todella voi käyttää sähköpostia vaan tulee lähettää paperiviesti?	Viranomaisen tulee ensisijaisesti lähettää Hallintolain 54 §:ssä mainitut tiedoksiannot Suomi.fi-viesteihin. Jos vastaanottajalla ei ole Suomi.fi-viestit käytössä, hänelle tiedoksianto lähetetään jollain muulla tavalla. Muu tapa voi olla esimerkiksi jokin toinen turvallinen sähköinen viestinvälitystapa, mutta tällöin tulee pyytää henkilöltä erillinen suostumus sähköiseen tiedoksiantoon. Muu tapa voi olla myös paperiposti.



Tukiklinikalla tulleet kysymykset ja vastaukset

Kysymys	DVV:n vastaus
Eikö suomi.fi palvelun takana ollut se Postin ipost palvelu paperisen lähettämiseen jos henkilö ei ole suomi.fi viestien piirissä? Jossain rajapinta/palvelukuvauksessa oli näin.	Suomi.fi-viestien kautta on mahdollista lähettää sähköisten viestien lisäksi myös paperikirjeitä tulostus-, kuoritus- ja jakelupalvelun (TKJ-palvelu) kautta. Ohjeet paperipostituksesta: Paperipostin lähettäminen - Suomi.fi-viestit - Suomi.fi kehittäjille TKJ-palvelun käyttöönotto: Tulostus-, kuoritus-, ja jakelupalvelun käyttöönotto - Suomi.fi-viestit - Suomi.fi kehittäjille
Jos käytetään kumppania välissä (joista oli pari esimerkkiä aiemmin), tukeeko REST api sitä suoraan ja tarvitsee vain tehdä se TKJ sopimus VAI tarvitseeko kumppanin/välityspalvelun tukea sitä postittamista erikseen?	Järjestelmätoimittajalla tulee olla tuki TKJ-palvelulle (ja tarvittaessa myös paperipostitse toimitettavalle todisteelliselle tiedoksiannolle). TKJ-tuki rakennetaan samaan REST-rajapintaan kuin sähköiset viestit. Erillistä sopimusta tulostustoimittajalle ei tarvita, kyse on Suomi.fi-viestien valinnaisen lisäpalvelun käyttöönotosta.



Tukiklinikalla tulleet kysymykset ja vastaukset

Kysymys	DVV:n vastaus
Onko missään kuvattu tai ohjeistettu sitä poikkeusluvan hakemista valtiovarainministeriöstä?	Poikkeuslupaa haetaan Digi- ja väestötietovirastolta. Ohjeet löytyvät täältä: Suomi.fi-viestien käytön päättäminen - Suomi.fi-viestit - Suomi.fi kehittäjille
Eli sähköpostin käyttö on edelleen mahdollista, kuten kunnissa on jo vuosia tehty, jos yhteydenotto on tehty alunperin sähköpostilla???	Muiden sähköisten kanavien käyttö on mahdollista vain tilanteessa, jossa henkilöllä ei ole käytössä Suomi.fi-viestit ja hän on antanut luvan muunlaiseen sähköiseen tiedoksiintoon. Tai tilanteessa, jossa organisaatio on hakenut lupaa poiketa tukipalvelun käyttövelvoitteesta. Tällöinkin henkilöltä tarvitaan erillinen suostumus sähköiseen tiedoksiintoon. Sähköpostin käyttöön liittyy yleisesti monia turvallisuusriskejä, joiden vuoksi emme suosittele sen käyttöä. On hyvä huomioda, että jatkossakin tulee olemaan henkilöitä, joilla ei esimerkiksi ole suomalaista hetua eikä näin ollen Suomi.fi-viestejä, joten organisaatiossa on varmistettava, että on olemassa myös jokin muu turvallinen tapa lähettää viranomaisviestejä loppukäyttäjille.



Tukiklinikalla tulleet kysymykset ja vastaukset

Kysymys	DVV:n vastaus
Ja eikös se ole niinkin ollut jo vuosia, että asiakasta pitää ohjata suomi.fi-viesti käyttöön ottoon. Valtiolla oli silloin jo käytössä ja tv:ssä pyöri mainoskin	Julkishallinnon organisaatioilla on ollut palvelun käyttövelvoite voimassa 2017 lähtien, eli koko tämän ajan viranomaiset ovat voineet ohjata asiakkaitaan ottamaan Suomi.fi-viestit käyttöön vastaanottaakseen sähköisiä viranomaisviestejä. DVV aloittaa pian kansalaiskampanjoinnin Suomi.fi-viesteihin ja Digi ensin – muutokseen liittyen, eli pian aiheeseen voi törmätä erilaisissa medioissa.
Käyttääkö DVV KPMG:tä tekemään haastatteluja liittyen suomi.fi-palveluun	Kyllä, kartoitamme tällä hetkellä millaista tukea organisaatioissa erityisesti tarvitaan Suomi.fi-viestien käyttöönoton alkuvaiheessa. Nämä haastattelut toteuttaa KPMG.



Suomi.fi-viestien tukiklinikat syksyllä 2025

pe 5.9.	Digi ensin -muutoksen ja Suomi.fi-viestien ajankohtaiset
pe 19.9.	Digi ensin -etenemissuunnitelma julkishallinnon organisaatioille
pe 3.10.	Esimerkkejä kuntien etenemisestä kohti digitaalista viranomaisviestintää
pe 17.10.	Tieran palvelukonsepti sähköisestä asioinnista
pe 31.10.	Tilannekatsaus Digi ensin -muutokseen ja Suomi.fi-viesteihin
pe 14.11.	Toisen puolesta asiointi - mitä organisaation kannattaa tietää?
pe 28.11.	Julkishallinnon organisaatioiden käyttövelvoite ja siitä poikkeaminen
pe 12.12.	Koonti syyskaudesta ja ajankohtaiset asiat

Joka toinen perjantai Teamsissa klo 8.30.

Esitys loppuu viimeistään klo 9.00. Asiantuntijat jäävät esityksen jälkeen linjoille, joten keskustelua voi jatkaa ja kysymyksiä esittää vapaasti.

Esitystä ei tallenneta. Materiaali tulee kaikkien saataville esityksen jälkeen.

Ilmoittaudu tukiklinikoille:

<https://kehittajille.suomi.fi/tapahtumat>

Liity mukaan Digi ensin – hankkeen jakelulistalle



<https://response.questback.com/dvv/digiensin-jakelulistat>



Tilaisuudet hyvinvointialueille

28.10.2025
klo 8.30–10.00

Suomi.fi-viestien hyödyntäminen sosiaalihuollossa

11.11.2025
klo 8.30–10.00

**Hyvinvointialueiden ajankohtaiset kysymykset
Suomi.fi-viesteistä ja siirtymisestä digitaaliseen
viranomaisviestintään**

Keskustelupainotteinen tilaisuus, jossa käydään ajankohtaisia asioita läpi hyvinvointialueiden ennakkoon esittämien kysymysten ja toiveiden perusteella.

25.11.2025
klo 8.30–10.00

Digituen mallit hyvinvointialueilla

Miten hyvinvointialueet tukevat asiakkaitaan digipalvelujen käytössä ja asiointissa? Tilaisuudessa esitellään syksyn 2025 aikana kootut hyvinvointialueiden digituen mallit.

Lue lisää ja ilmoittaudu:

<https://kehittajille.suomi.fi/ajankohtais-ta/suomi-siirtyy-vuonna-2026-digitaaliseen-viranomaisviestintaan-tule-kuulemaan-mita-asia-tarkoittaa-hyvinvointialueille>



Muut Digi ensin –hankkeen tilaisuudet syksyllä 2025

Digitukijoille ja asiakaspalvelijoille

Miten ja milloin muutos tulee näkymään digitukijoiden ja eri viranomaisten asiakaspalvelijoiden arjessa?

- pe 29.8. klo 13-13.30
- pe 26.9. klo 13-13.30
- pe 31.10. klo 13-13.30
- pe 28.11. klo 13-13.30
- pe 19.12. klo 13-13.30

Tilaisuuksissa on jätetty aikaa kysymyksille ja keskustelulle. Tilaisuuden alkuosasta tulee tallenne.

Lisätietoja ja ilmoittautuminen: [Digi ensin -infot, syksy 2025](#)

Viestinnän asiantuntijoille

Tilaisuuksissa

- jaamme ajankohtaista tietoa hankkeen etenemisestä ja tulevasta muutoksesta
- keskustelemme, miten pääsemme yhdessä tavoitteeseen ja millaisissa asioissa voimme tehdä yhteistyötä
- tarjoamme tukea jokaisen organisaation omalle viestinnälle
- toivomme osallistujilta näkemyksiä, ideoita, palautetta ja kokemuksia viestinnästä.
- **Seuraava tilaisuus 8.10.25 – organisaatioille suunnattu viestintämateriaalipaketti julkaistaan**

Lisätietoja ja ilmoittautuminen:
<https://dvv.fi/tapahtumat>





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi