



Vastaus Tarja Eklundin ja 23 muun valtuutetun aloitteeseen Vantaan kaupungin tulee laatia kaupunkitasoinen ohjeistus neuvonnan ja tiedottamisen järjestämisestä asukkaille viranomaispostin siirrosta digitaalisiin verkkopalveluihin

VD/8351/00.02.00.03/2025

PT/S-AP/ST-V/UV/SP/SE

Tarja Eklund sekä 23 muuta valtuutettua jättivät seuraavan valtuuston työjärjestyksen mukaisen valtuustoaloitteen:

”Palvelut siirtyvät yhä enemmän digitaalisiin verkkopalveluihin. Vuonna 2026 viranomaispostin digitaalista ensisijaisuutta koskeva lainsäädäntö astuu voimaan ja viranomaisposti toimitetaan ensisijaisesti digitaalisesti kaikille, jotka asioivat sähköisesti. Viranomaisten sähköisiin asiointipalveluihin tunnistautuvat täysi-ikäiset henkilöt saavat Suomi.fi-tunnistuksen yhteydessä ilman erillistä suostumusta käyttöön Suomi.fi-viestit, ellei henkilöllä ole jo palvelu entuudestaan käytössä. Ihmiset, jotka eivät sähköisiä palveluita käytä voivat pyytää erikseen paperista postitusta.

Väestössä ja etenkin vanhemmassa ikäluokassa on edelleen paljon henkilöitä, joilla on haasteita käyttää mitään sähköisiä viestintävälineitä. Huijausviestien lähettäminen yleistyy ja saapuvan viestin ilmoittamisessa asukkaalle turvallisuus on huomioitava todella hyvin.

Avainsana on neuvonta, jota on järjestettävä kaupunkien ja hyvinvointialueiden toimesta sekä tiedotusvälineissä.

Me allekirjoittaneet edellytämme että:

Vantaan kaupungin tulee laatia kaupunkitasoinen ohjeistus neuvonnan ja tiedottamisen järjestämisestä asukkaille viranomaispostin siirrosta digitaalisiin verkkopalveluihin.

Viranomaispostin paperisen lähetyksen varmistaminen tulee olla mahdollisimman helppoa asukkaille.”

Kaupunginvaltuusto 15.12.2025 § 26

Päätös:

Päätettiin ottaa asia käsiteltäväksi ja lähettää valtuustoaloite kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Konsernijohtoon ja elinvoiman toimiala toteaa vastauksenaan seuraavaa:

Huhtikuussa 2026 voimaan astuneen uudistuksen myötä viranomaisposti toimitetaan Suomessa jatkossa ensisijaisesti digitaalisesti ns. Suomi.fi-viesteinä. Eduskunta hyväksyi asiaa koskevat lakimuutokset 11.3.2026.

Yleistä uudistuksesta

Digitaalisen viranomaispostin ensisijaisuus koskee henkilöitä, jotka asioivat digitaalisesti. Lain voimaantulon myötä Suomi.fi-viestit tulevat käyttöön arviolta 1,8 miljoonalle uudelle henkilölle, kun ennen muutosta sähköisillä viesteillä on ollut noin 2,6 miljoonaa käyttäjää. Sähköiset viestit tulevat käyttöön, kun



henkilö tunnistautuu vahvasti johonkin viranomaisen sähköiseen asiointipalveluun. Suomi.fi-viestijärjestelmään on mahdollista ilmoittaa sähköpostiosoite, jonne tulee heräte Suomi.fi-viestin saapumisesta. Viestit luetaan Suomi.fi-sovelluksessa, jonka käyttöä Digi- ja väestötietovirasto suosittelee. Viestejä on mahdollista lukea myös selaimen kautta Suomi.fi/viestit-palvelussa.

Mikäli henkilö ei käytä viranomaisten digipalveluita tai vahvan tunnistautumisen välineitä, tulee viranomaisten posti jatkossakin paperisena. Paperinen viranomaisposti säilyy vaihtoehtona myös digipalveluita käyttävillä henkilöillä. Jokainen voi ilmoittaa Digi- ja väestötietovirastolle kiellosta lähettää hänelle viranomaispostia Suomi.fi-viestinä vuodeksi kerrallaan.

Uudistuksen vaikutus Vantaan kaupungin sähköisten järjestelmien käyttöön

Uudistuksen voimaantullessa viranomaisposti alkaa tulla Suomi.fi-viesteinä ennen kaikkea valtion viranomaisilta. Vantaan kaupungin sähköisistä järjestelmistä suurin osa ei vielä lain voimaantullessa pysty lähettämään Suomi.fi-viestejä. Kaupungin järjestelmien osalta on haettu ja tullaan vielä hakemaan poikkeuslupia lähettää tiedoksiantoja joko asianosaisen ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen taikka käytettävän sähköisen järjestelmän kautta.

Vantaan kaupunki ryhtyy käyttämään Suomi.fi-viestejä viranomaisviestinnässä sitä mukaa, kun kuhunkin järjestelmään on saatu lisättyä tämä ominaisuus. Tietyissä tilanteissa Suomi.fi-viestien käyttöönotto tulee edellyttämään myös henkilötunnusten keräämistä asianosaisilta tilanteissa, joissa tätä ei ole aiemmin tarvinnut, koska Suomi.fi-viestien käyttäminen edellyttää henkilötunnuksen käyttöä. Jos henkilötunnus ei ole tiedossa, joudutaan käyttämään perinteistä kirjepostia.

Uudistusta koskeva viestintä

Suomi.fi-verkkopalvelua kehittävä Digi- ja väestötietovirasto vastaa valtakunnallisesti Suomi.fi-viesteihin liittyvästä ohjeistuksesta ja viestinnästä. Vantaan kaupunki on tiedottanut uudistuksesta esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa. Viestinnässä on hyödynnetty materiaaleja, joita Digi- ja väestötietovirasto on tuottanut runsaasti muiden organisaatioiden käyttöön. Lisäksi syksyllä 2025 kaupunki järjesti aiheesta infotilaisuuden yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa.

On syytä huomioida, että uudistuksesta viestimisessä on myös virheellisen tiedon antamisen riski, kun viestijänä on muu kuin vastuullinen viranomainen. Digi- ja väestötietoviraston tuottamien materiaalien hyödyntäminen pienentää tätä riskiä.

Vantaan kaupungin omassa viestinnässä tuodaan esille sitä, että kaikki viranomaisviestintä Vantaan kaupungilta ei tule siirtymään heti lainvoimaan tullessa Suomi.fi-viesteihin, vaikka Digi- ja väestötietoviraston viestinnästä voisi tämän päätelmän tehdä.

Huomiota kaupungin viestinnässä kiinnitetään myös siihen, että viranomaisviestinnällä tarkoitetaan vain hallintolain mukaista asianosaisen kuulemistä sekä hallintolain mukaista päätöksen tiedoksiantoa. Vaapaamuotoista viestintää viranomaisen ja kuntalaisen välillä voidaan tehdä edelleenkin sähköpostitse tai käyttämällä jotain sähköistä järjestelmää kuten Wilmaa.

Uudistusta koskeva neuvonta

Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa valtakunnallisesti neuvontaa Suomi.fi-viesteihin liittyen. Neuvontaa on saatavilla puhelimitse ja chatin kautta. Vantaalla tukea ja neuvontaa Suomi.fi-viesteihin liittyvissä



asioissa saa esimerkiksi Vantaa-infosta. Vantaa-info neuvoo sekä viestien käyttöönottoon liittyvissä kysymyksissä että tilanteissa, joissa asiakas haluaa saada jatkossa viranomaispostin paperisena. Vantaa-infon henkilökunta ohjaa asiakkaan tarvittaessa eteenpäin Digi- ja väestötietoviraston neuvontaan. Vantaa-info palvelee asiointipisteissä, puhelimitse sekä sähköpostin ja chatin kautta. Suomi.fi-viesteistä on tiedotettu myös Vantaa-infon järjestövierailuilla.

Vantaalla toimii aktiivinen digitukitoimijoiden verkosto, johon kuuluu kaupungin toimijoiden lisäksi järjestöjä, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue sekä Vantaan seurakunnat. Digitukiverkoston toimijat neuvovat omalta osaltaan vantaalaisia Suomi.fi-uudistukseen liittyvissä kysymyksissä. Digitukiverkoston kautta on jaettu ja jaetaan jatkossakin tietoa uudistuksesta sekä esimerkiksi Digi- ja väestötietoviraston tuottamia tuki- ja viestintämateriaaleja. Sekä Vantaa-info että muut digitukitoimijat neuvovat vantaalaisia myös tietoturva-asioissa.

Kaupunginhallitus 11.5.2026 § 20

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) antaa Tarja Eklundille ja 23 muulle valtuutetulle esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Päätös:

Päätettiin palauttaa asia valmisteluun.

Konsernijohtajan ja elinvoiman toimiala toteaa vastauksenaan seuraavaa:

Kaupunginhallitus pyysi asian valmisteluun palauttamisen yhteydessä lisätietoja Suomi.fi-viesteihin liittyvästä neuvonnasta Vantaa-infoissa sekä Suomi-pisteissä.

Vantaa-infon asiointipisteet Myyrmäessä ja Tikkurilassa palvelevat vantaalaisia normaalien aukioloaikojensa mukaisesti sähköiseen viranomaispostiin siirtymiseen liittyvissä kysymyksissä. Niiden palveluihin ei ole suunnitteilla muutoksia lähiaikoina. Myyrmäkitalossa tällä hetkellä sijaitseva Myyrmäen Vantaa-info siirtyy alueelle rakennettavaan Oivallustentaloon sen valmistuessa. Myyrmäen Vantaa-infossa tulee jatkossakin olemaan mahdollisuus esimerkiksi kassa-asiointiin. Kauppakeskus Dixissä sijaitsevan Tikkurilan Vantaa-infon määräaikainen vuokrasopimus on voimassa vuoden 2028 loppuun saakka.

Vantaa-infon henkilökunta neuvoo Suomi.fi-viesteihin liittyvissä asioissa matalalla kynnyksellä myös puhelimitse, chatissa ja sähköpostin kautta. Tällä hetkellä selvä enemmistö kaupungin ja muiden viranomaisten palveluihin liittyvästä neuvonnasta tapahtuu Vantaa-infon etäkanavissa.

Neuvonnan ja digituen saatavuus turvataan jatkossa tuottamalla niitä joustavammin eri puolilla kaupunkia lähellä muita kaupungin palveluita. Tämän katsotaan parantavan palvelujen saavutettavuutta. Vantaa-infon palveluvalikoima säilyy pääosin ennallaan, vaikka palvelujen tuottamisen tapa muuttuisikin.

Suomi-pisteet ovat julkisen hallinnon yhteisiä fyysisiä asiakaspalvelupisteitä, joihin keskitetään valtionhallinnon viranomaisten neuvontaa. Pisteitä koordinoi ja kehittää Lupa- ja valvontavirasto. Pisteitä on tällä hetkellä seitsemän. Tämänhetkisen tiedon mukaan lähin Suomi-piste tulee Helsingin Pasilaan. Myös



Vantaalle sekä Espooseen esitettiin alustavasti Suomi-pisteitä, mutta niiden suunnittelu ja toteutus on tällä hetkellä pysähtynyt valtionhallinnon säästöjen takia. Mikäli Vantaalle tulevaisuudessa tulee Suomi-piste, tulevat Vantaa-infon palvelut olemaan luonteva osa sitä.

Myös Vantaa-infoista saa yhteispalvelusopimusten mukaista neuvontaa eräistä valtionhallinnon palveluista (Digi- ja väestötietovirasto, Kela, Poliisin lupapalvelut ja Verohallinto). Neuvontaa annetaan niin Vantaa-infon etäkanavissa kuin asiointipisteissäkin. Vantaa-infon henkilökunta antaa yleisneuvontaa viranomaisten palveluista, tukee sähköisten palveluiden käytössä ja ohjaa asiakkaita oikeisiin asiointikanaviin.

Kaupunginhallitus 8.6.2026 § 18

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) antaa Tarja Eklundille ja 23 muulle valtuutetulle esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Täytäntöönpano: Lakiasiat ja päätösvalmistelu, esitys valtuustolle

Muutoksenhakuohje: 3.1 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot: Lakiasiainjohtaja Sari-Anna Pennanen
Kuntalaispalveluiden päällikkö Ulla Virtanen
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)