



Svar på Tarja Eklunds och 23 andra ledamöters motion om att Vanda stad ska utarbeta stadsövergripande anvisningar för rådgivning och information till invånarna om övergången till digital myndighetspost

VD/8351/00.02.00.03/2025

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

Tarja Eklund och 23 andra ledamöter lämnade in följande motion i enlighet med fullmäktiges arbetsordning:

”Tjänsterna övergår i allt större utsträckning till digitala nättjänster. År 2026 träder lagstiftningen om digital prioritering av officiell post i kraft, då myndighetspost i första hand levereras digitalt till alla som använder elektroniska tjänster. Myndiga personer som identifierar sig i myndigheternas e-tjänster får i samband med Suomi.fi-identifieringen tillgång till Suomi.fi-meddelanden utan särskilt samtycke, om de inte redan använder tjänsten. De som inte använder elektroniska tjänster kan särskilt begära att få posten i pappersformat.

Bland befolkningen, särskilt äldre åldersgrupper, finns fortfarande många som har svårt att använda några som helst digitala kommunikationsmedel. Samtidigt ökar utskicken av bluffmeddelanden, och säkerheten när invånarna får besked om inkommande meddelanden måste beaktas särskilt noggrant. Nyckelordet är rådgivning, som bör ordnas av städerna och välfärdsområdena samt via massmedierna.

Vi som undertecknat motionen förutsätter att:

Vanda stad utarbetar stadsövergripande anvisningar för rådgivning och information till invånarna om övergången till digital myndighetspost.

Invånarna garanteras myndighetsposten i pappersform på ett så enkelt sätt som möjligt.”

Stadsfullmäktige 15.12.2025 § 26

Beslut:

Stadsfullmäktige beslutade att ta upp ärendet till behandling och sända fullmäktigemotionen till stadsstyrelsen för beredning.

Verksamhetsområdet för koncernledning och livskraft konstaterar följande som sitt svar:

I april 2026 trädde en reform i kraft som innebär att myndighetspost i Finland i fortsättningen i första hand levereras digitalt som så kallade Suomi.fi-meddelanden. Riksdagen godkände lagändringarna i fråga den 11 mars 2026.

Allmänt om reformen

Prioriteringen av digital myndighetspost gäller personer som sköter sina ärenden digitalt. När lagen träder i kraft kommer Suomi.fi-meddelanden att tas i bruk för uppskattningsvis 1,8 miljoner nya personer, medan det före förändringen fanns cirka 2,6 miljoner användare av elektroniska meddelanden. Elektroniska meddelanden tas i bruk när personen identifierar sig starkt i någon



myndighets elektroniska tjänst. I Suomi.fi-meddelandesystemet kan man ange en e-postadress dit man får en avisering när ett Suomi.fi-meddelande anländer.

Meddelandena läses i Suomi.fi-appen, som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata rekommenderar att man använder. Meddelanden kan också läsas via webbläsaren på tjänsten suomi.fi-meddelanden.

Om en person inte använder myndigheternas digitala tjänster eller verktyg för stark identifiering kommer myndighetsbrev även i fortsättningen att skickas i pappersform. Papperspost från myndigheterna förblir ett alternativ även för personer som använder digitala tjänster. Vem som helst kan anmäla till Digital- och befolkningsmyndigheten att man inte vill få myndighetspost skickad till sig via Suomi.fi-meddelanden, för ett år i taget.

Reformens inverkan på användningen av Vanda stads elektroniska system

När reformen träder i kraft kommer myndighetspost främst från statliga myndigheter att skickas som Suomi.fi-meddelanden. De flesta av Vanda stads elektroniska system kan ännu inte skicka Suomi.fi-meddelanden när lagen träder i kraft. När det gäller stadens system har man ansökt om, och kommer även i fortsättningen att ansöka om, undantagstillstånd för att skicka meddelanden antingen till den e-postadress som den berörda personen har angett eller via det elektroniska system som används.

Vanda stad kommer att börja använda Suomi.fi-meddelanden i myndighetskommunikationen i takt med att denna funktion läggs till i respektive system. I vissa fall kommer införandet av Suomi.fi-meddelanden också att kräva att personuppgifter samlas in från berörda parter i situationer där detta tidigare inte har varit nödvändigt, eftersom användningen av Suomi.fi-meddelanden kräver att personbeteckningen används. Om personbeteckningen inte är känd måste man använda traditionell brevpост.

Information om reformen

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, som utvecklar webbtjänsten Suomi.fi, ansvarar på nationell nivå för vägledning och kommunikation i anslutning till Suomi.fi-meddelanden. Vanda stad har informerat om reformen till exempel via sina kanaler på sociala medier. I kommunikationen har man använt material som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har producerat i stor mängd för andra organisationers bruk. I slutet av hösten 2025 ordnade staden dessutom ett informationsmöte om ämnet i samarbete med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Det är skäl att beakta att det också finns en risk för felaktig information när det gäller kommunikationen om reformen, om den som förmedlar informationen inte är den ansvariga myndigheten. Genom att använda material som tagits fram av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata minskar denna risk.

I Vanda stads egen kommunikation framhålls att all myndighetskommunikation från Vanda stad inte omedelbart kommer att övergå till Suomi.fi-meddelanden när lagen träder i kraft, även om man skulle kunna dra denna slutsats utifrån Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas kommunikation.

I stadens kommunikation fästs också uppmärksamhet vid att myndighetskommunikation endast avser hörande av parter enligt förvaltningslagen samt delgivning av beslut enligt förvaltningslagen. Fri kommunikation mellan myndigheten och invånaren kan fortfarande ske via e-post eller genom att använda något elektroniskt system som Wilma.



Rådgivning om reformen

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata erbjuder riksomfattande rådgivning i anslutning till Suomi.fi-meddelanden. Rådgivningen är tillgänglig via telefon och chatt. I Vanda får du stöd och rådgivning i frågor som gäller Suomi.fi-meddelanden till exempel på Vandainfo. Vandainfo ger råd både i frågor som gäller ibruktagandet av meddelanden och i situationer där kunden i fortsättningen vill få myndighetspost i pappersform. Vandainfos personal hänvisar vid behov kunden vidare till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas rådgivning. Vandainfo betjänar kunder på serviceställen, per telefon samt via e-post och chatt. Information om Suomi.fi-meddelanden har även delats ut vid Vandainfos besök hos olika organisationer.

I Vanda finns ett aktivt nätverk av aktörer som erbjuder digitalt stöd, som förutom stadens aktörer även omfattar organisationer, Vanda och Kervo välfärdsområde samt församlingarna i Vanda. Aktörerna i nätverket för digitalt stöd ger för sin del Vandaborna råd i frågor som gäller Suomi.fi-reformen. Genom nätverket för digitalt stöd har information om reformen och till exempel stöd- och informationsmaterial som producerats av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata delats ut och kommer att fortsätta delas ut. Både Vandainfo och andra aktörer inom det digitala stödet ger Vandaborna råd också i frågor som gäller dataskydd.

Stadsstyrelsen 11.5.2026 § 20

Stadsdirektörens förslag:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Tarja Eklund och de 23 andra ledamöterna stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Beslut:

Stadsfullmäktige beslutade att återremittera ärendet för beredning.

Verksamhetsområdet för koncernledning och livskraft konstaterar följande som sitt svar:

I samband med återremitteringen av ärendet bad stadsstyrelsen om ytterligare information om den rådgivning som gäller Suomi.fi-meddelanden och ges på Vandainfo och vid de så kallade Finlandsdiskarna.

Vandainfos verksamhetsställen i Myrbacka och Dickursby betjänar Vandaborna enligt sina normala öppettider i frågor som gäller övergången till elektronisk myndighetspost. Det planeras inga ändringar i deras tjänster inom den närmaste framtiden. Vandainfo i Myrbacka som för närvarande ligger i Myrbackahuset flyttar till Oivallustentalo som byggs i området, när det står klart. På Vandainfo i Myrbacka kommer det även i fortsättningen att finnas möjlighet att till exempel uträtta kassaärenden. Vandainfo i Dickursby som ligger i köpcentret Dixi har ett tidsbegränsat hyresavtal som gäller fram till slutet av 2028.

De anställda på Vandainfo ger råd i frågor som gäller Suomi.fi-meddelanden med låg tröskel också per telefon, chatt eller e-post. I dagens läge sker en klar majoritet av rådgivningen i frågor som gäller stadens och andra myndigheters tjänster via Vandainfos distanskanaler.



Tillgången till rådgivning och digitalt stöd kommer i fortsättningen att säkerställas genom att producera dem på ett mer flexibelt sätt runtom i staden i närheten av stadens andra tjänster. Detta anses förbättra tillgången till tjänsterna. Vandainfos serviceutbud förblir i huvudsak oförändrat, även om sättet att producera tjänsterna ändras.

Finlandsdiskarna är gemensamma fysiska kundserviceställen inom den offentliga förvaltningen, till vilka rådgivningen som ges av myndigheterna inom statsförvaltningen koncentreras. Diskarna samordnas och utvecklas av Tillstånds- och tillsynsverket. I dagens läge finns det sju Finlandsdiskar. Enligt nuvarande uppgifter kommer den närmaste Finlandsdiskan att finnas i Böle i Helsingfors. Man har även preliminärt föreslagit att det ska inrättas Finlandsdiskar i Vanda och Esbo, men planeringen och genomförandet av dem har för närvarande stannat av på grund av besparingar inom statsförvaltningen. Om det i framtiden inrättas en Finlandsdisk i Vanda, kommer Vandainfos tjänster att vara en naturlig del av den.

Också på Vandainfo får man rådgivning enligt samserviceavtalen i frågor som gäller vissa tjänster inom statsförvaltningen (Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, FPA, Polisens tillståndstjänster och Skatteförvaltningen). Rådgivning ges både via Vandainfos distanskanaler och på Vandainfos verksamhetsställen. De anställda på Vandainfo ger allmän rådgivning i frågor som gäller myndigheternas tjänster, ger stöd och hjälp i användningen av e-tjänster och hänvisar kunderna till de rätta kanalerna för att uträtta ärenden.

Stadsstyrelsen 8.6.2026 § 18

Stadsdirektörens förslag:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Tarja Eklund och de 23 andra ledamöterna stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 22.6.2026 § 27

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar anteckna stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Det antecknades att ledamoten Tarja Eklund lämnade in följande protokollsuttalande i ärendet som understöddes av ledamoten Gashaw Bibani:



”En uppföljning av användningen av elektroniska tjänster ska tas med i de strategiska målen och det ska utvecklas mätare som gör det möjligt att tidsenligt följa hur invånarnas användning av elektroniska system framskrider enligt åldersklass och område.”

Anvisningar för sökande av ändring: 2.1 Besvärstörbud

Närmare information: Sari-Anna Pennanen, direktör för juridiska ärenden
Ulla Virtanen, chef för kommuninvånarservicen
([fornamn.efternamn\[at\]vantaa.fi](mailto:fornamn.efternamn[at]vantaa.fi))