Asiakirjassa kuvataan toimintalähtöinen tavoitetila Suomi.fi-viestien ja viranomaisen asiointi- tai käsittelypalvelun välisestä toiminnallisuudesta. Määrittely on tehty ’sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen yhteiset toimintatavat’ -työryhmän toimesta.

Tässä kuvattu toimintatapa selkiyttää palveluiden keskinäistä toimintaa ja palveluiden vastuita. Tavoitetila edellyttää myös joidenkin toiminnallisuuksien osalta nykyisten palvelutoteutusten edelleen kehittämistä.

Määrittely kattaa myös tiedoksiantoihin liittyvät tarkemmat vaatimukset.

Toiminnallisena tavoitteena on, että viranomainen voi lähettää kaikki asiakkaille lähetettävät viestit Suomi.fi-viesteihin, joka vastaa niiden eteenpäin saattamisesta asiakkaan toivomalla tavalla. Tavoitetilassa tämä keventää tai poistaa viranomaisten omia viestinvälitys- ja postitustoimintoja.

Suomi.fi-viestit luo tietosuojavaatimukset täyttävän tavan viranomaisen ja asiakkaan väliseen viestintään. Lisäksi palvelu mahdollistaa todisteellisiin ja tavallisiin tiedoksiantoihin liittyvien määräaikojen ja vastaanottoaikojen todentamisen.

Asiakkaan antamasta suostumuksesta sähköiseen viestintään sekä asiakkaan yhteystietojen rekisteröinnistä ja käytöstä on omat asiakirjat. Tässä kuvattu toimintatapa perustuu oletukseen, että yksi suostumus kattaa kaikki julkisen hallinnon organisaatiot ja niiden kaikki palvelut. Samoin oletuksena on, että asiakkaan yhteystiedot ovat julkisen hallinnon asiointipalveluiden käytettävissä asiakkaan asioinnin yhteydessä.

Toiminnallinen tavoitetila on laadittu alkuvuoden 2018 aikana Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmässä.

**A – Asioinnin aloitus**

Asiakas aloittaa asioinnin asiointipalvelussa vahvasti tunnistautuneena.

Tietosuoja ja prosessisyistä asiointi tulee käynnistää asiointipalvelussa tunnistautuneena tai poikkeustapauksessa Viestit-palvelun vapaamuotoisen viestin lähetys-toiminnon kautta. Tärkeää on huolehtia asiakkaan antamien tietojen rakenteisuudesta, jotta tietoja voidaan hyödyntää tehokkaasti jatkovaiheissa.

Tavoitteena on ohjata mahdollisimman moni asiakas sähköisen viestinvälityksen piiriin, jolla vältetään asiointiprosessin siirtyminen paperipostituksen piiriin. Varmistaaksemme tämän, tulee asiakkailta pyytää suostumus sähköiseen viestinvälitykseen. Suostumuksen olomassaolo ja siihen liittyvän sähköpostiosoitteen oikeellisuuden tarkastaminen tulee tehdä jokaisen asiointitapahtuman alussa.

Nykyisin Tunnistamis-palvelun viimeisessä vaiheessa asiakkaalle tuotetaan vahvistusilmoitus onnistuneesta tunnistamisesta ja asiointipalvelulle välitettävistä tiedoista. Tähän ilmoitukseen lisätään tieto, onko asiakas antanut suostumuksen sähköiseen viestinvälitykseen ja asiakkaan antama yhteystieto. Suostumuksen antaminen ja yhteystietojen ylläpito voisi tapahtua samaisen vahvistusilmoituksen kautta. Suostumuksen siirtäminen tunnistuksen yhteyteen ohjaa asiakkaiden käyttäytymistä ja siirtymistä sähköisen viestinvälityksen piiriin sekä poistaa saman toiminnon toteuttamisen organisaatioiden asiointipalveluista.

Oletusarvona asiointipalvelu hyödyntää asiakkaan suostumusta ja tunnistuksen välittämiä tietoja. Suostumuksen puuttuessa asiointipalvelu tarjoaa vielä suostumuksen antamista.

Asiointikohtaisesti asiakkaalla on kuitenkin mahdollisuus

* siirtyä tämän asioinnin osalta paperiseen viestinvälitykseen, jolloin asiakas ilmoittaa postiyhteystietonsa. Oletusarvona käytetään tunnistustapahtuman yhteydessä saatuja yhteystietoja.

Asiakkaan valitsemasta viestinvälityskanavasta yhteystietoineen muodostuu asioinnissa käytettävä prosessiosoite, joka on laajasti lainsäädännössä käytetty käsite.

**B – Asiointi-/käsittelypalvelu lähettää viestin asiakkaalle**

Asiointipalvelu lähettää asiakkaalle menevän asiointia koskevan viestisanoman rakenteisena Viestit-palveluun.

Asiointipalvelu määrittää viestisanomassa sekä asiakkaalle näkyvän viestin otsikoinnin ja sisällön että Viestit-palvelun lähettämän heräteviestin otsikon ja sisällön tietosuoja-asiat huomioiden.

Viestisanomassa on mukana viestin (=asian) yksilöivä tunnus lähettävässä organisaatiossa. (Lausunnoilla 24.08.2018 olleessa tiedonhallintalain esityksessä on vaatimus uniikista asiatunnuksesta ja sen käytöstä.)

Viestisanomassa on mukana tieto asiakkaan antamasta suostumuksesta ja hänen mahdollisesti antama asiakohtainen postisoitetieto. Jos postiosoitetietoa ei ole viestissä, käytetään Viestit-palvelun tiedossa olevaa viestinvälityskanavaa (Viestit-palvelu tai paperiposti) ja yhteystietoja.

Viestisanoman tietosisältönä voi olla asian varsinainen tietosisältö (+ mahdollinen liite) tai URL asiointipalveluun tai suoraan asiointipalvelussa olevaan asiakirjaan.

Heräteviestin otsikossa tulee olla maininta viestin lähettävästä organisaatiosta. (jos viestit lähetetään Suomi.fi-nimissä)

Viestisanomassa on mukana tieto viestin tiedoksianto-tyypistä (tavallinen tai todisteellinen). Näissä tapauksissa huomioitava heräteviestin ja Viesti-palvelussa olevan viestin otsikointi.

**C – Viestit-palvelu vastaanottaa Asiointipalvelun lähettämän viestisanoman**

Tieto asiakkaan antamasta suostumuksesta sähköisen viestinvälityksen käyttöön on saapuvassa viestisanomassa.

Jos

* suostumus on olemassa ja poikkeavaa postiosoitetietoa ei ole annettu => Viestisanoma tallentuu Viestit-palveluun, eteneminen jatkuu D-vaiheen mukaisesti
* poikkeava asiakohtainen postiosoite annettu => Viestisanoma siirretään postitus-palveluun (vaihe H)

**D - Viestit-palvelu lähettää herätteen asiakkaalle**

Viestit-palvelu ilmoittaa asiakasta herätteellä saapuneesta viestistä. Heräte lähetetään asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Viestit-palvelu lähettää heräteviestit aikavälillä 07:00-22:00.

Jos kyseessä tiedoksianto-tyyppinen viesti, Viestit-palvelu informoi asiointipalvelua herätteen lähettämisestä ja merkitsee viestin metatietoihin herätteen lähettämisajan, joka esitetään asiakkaalle osana viestiä
=> Tavallinen tiedoksianto katsotaan tapahtuneen herätteen lähettämishetkellä.

**E – Heräteviesti ei tavoita asiakasta**

Jos heräteviesti ei saavuta asiakasta väärän sähköpostiosoitteen vuoksi, Viestit-palvelu

* siirtää viestin Postitus-palveluun (vaihe H)
* (lähettää asiakkaalle Postitus-palvelun avulla pyynnön yhteystietojen päivittämiseksi)
* tallentaa tiedon virheellisestä yhteystiedosta asiakkaan tietoihin ja pyyntö yhteystietojen päivittämiseen esitetään asiakkaalle, kun hän seuraavan kerran kirjautuu käyttämään palvelua.

**F – Asiakas siirtyy Viestit-palveluun**

Asiakas tunnistautuu Viestit-palveluun.

Hänen Viestit-palvelussa on uusi Viesti asiakkaalle.
Jos lukemattomana viestinä on todisteellinen tiedoksianto

* asiakkaalle näytettävässä käyttöliittymässä esitetään informaatio saapuneesta, vastaanottokuittausta vaativasta viestistä ja painike, jolla viesti avataan luettavaksi. Toiminto siten pakottaa asiakkaan avaamaan tiedoksiantoviestin ennen muita toimenpiteitä.
* Viestit-palvelu informoi asiointipalvelua todisteellisen tiedoksiannon lukemisesta
 => Todisteellisen tiedoksiannon katsotaan tapahtuneen.

**G – Viesti lukemattomana Viestit-palvelussa**

Viestit-palvelu lähettää muistutusviestin asiakkaalle lukemattomasta viestistä. Muistutus lähetään viikoittain kuukauden ajan. Tämä on Viestit-palvelun nykyinen toimintatapa.

Viesti-tyypin mukaisesti:

* Todisteellinen tiedoksianto ja viranomaisaloitteellinen asiointi
Herätteen uusintalähetys.
	+ Tieto toisen herätteen lähettämisestä lisätään viestin metatietoihin
	+ Informoidaan viranomaista toisen herätteen lähettämisestä
	+ Jos z-vuorokautta on kulunut, viesti välitetään Postitus-toiminnolle
* Tavallinen tiedoksianto
Ei erityistoimia. Vai halutaanko lähettää muistutus/heräte tiedoksiantoon liittyvän määräajan täyttymisestä? Tämä saattaa vaatia ko pvm-tiedon olemassaoloa viranomaisen lähettämässä Viestisanomassa.
* Muu viestityyppi
Ei erityistoimia

Jos viranomaisen asiointipalvelu lähettää saman viestin sekä Viestit-palveluun että toteuttamaansa asiakkaille tarkoitettuun extranet-palveluun, tulee huolehtia, että samasta viestistä ei lähetetä muistutusviestejä viestin ollessa lukemattomana vain toisessa palvelussa. Samoin on huolehdittava tiedoksianto-tyyppisten viestien kuittauksista.

Näiden tilanteiden estämiseksi tulee joko toteuttaa viestien luku/lukemattomuus-tietojen synkronointi tai estää saman viestin esiintyminen molemmissa palveluissa. Suositeltavana vaihtoehtona on viestinvälityksen keskittäminen Suomi.fi Viestit-palveluun.

**H – Viesti siirtyy postitettavaksi kirjeenä**

Viestit-palvelu välittää viestisanoman Postitus-palveluun lähetettäväksi kirjeenä.

* Viestin metatietoihin merkitään aikaleima ja tieto Postitus-palveluun siirrosta.
* Tiedoksianto-tyyppisen viestin siirtämisestä Postitus-palveluun informoidaan viestisanoman lähettänyttä viranomaisen asiointipalvelua

**Muita asiakokonaisuuteen liittyviä havaintoja:**

**Sähköinen valtuus Viestit-palveluun**

Viestit-palvelussa tulee ottaa käyttöön Suomi.fi Valtuudet-palvelun sähköiset valtuudet. Henkilö voi antaa sähköisen valtuudet yksilöimälleen henkilölle Viestit-palveluun.

**Viestit-palvelu alle 18-vuotiaille ja vajaavaltaisille**

Henkilö pääsee omaan Viestit-palveluunsa vahvan tunnistamisen avulla. Pankkien ja mobiilioperaattorien käytännöt vahvan tunnistuksen välineiden antamisessa vaihtelevat otsikon asiakasryhmille. Päätös on tunnistusvälineen antavalla toimijalla.

Alaikäisen lapsen huoltajilla tulee olla pääsy lapsensa/huollettavansa Viestit-palveluun niissä tilanteissa, joissa huoltajalla on oikeus saada tieto alaikäiselle lähetetyistä viranomaisen asiakirjoista. Erityistapauksina ovat alaikäisten lasten terveystietoihin ja sosiaalihuollon palveluihin liittyvät viestit, joiden esittämisen hoitohenkilökunta on lapsen kiellon perusteella estänyt. Huoltajatiedot ovat saatavissa Valtuudet-palvelun kautta.

Edunvalvojaksi määrätyllä tulee olla pääsy edunvalvottavan Viestit-palveluun huolehdittavaksi määrättyjen asioiden osalta. Edunvalvontatieto on saatavissa Valtuudet-palvelun avulla. Nykyisissä edunvalvontapäätöksissä ei ole erityistä mainintaa edunvalvojan pääsystä edunvalvottavan Viestit-palvelun. Asia vaatinee erityisen kirjauksen tai selkeän tulkinnan vastuutaholta.

**Viestit-palvelun toiminta asiakkaan kuoleman tapahduttua**

Useassa toiminnan ja tietojärjestelmien kehittämishankkeessa on tunnistettu, että tieto henkilön/asiakkaan kuolemasta ja sen vaikutuksista järjestelmiin ja niissä oleviin tietoihin on toteutettu hyvin vajavaisesti ja epäyhtenäisillä tavoilla. Asia vaatii kokonaisuuden laajempaa selvittämistä ja päätöksiä.

Edellä kuvatusta toimintalähtöisestä tavoitetilasta voidaan johtaa seuraavat vaatimukset:

* Asian vireillepanoa ei tulisi käynnistää tietosuoja- ja prosessisyistä vapaamuotoisen sähköpostin avulla. Asioinnin käynnistäminen vapaamuotoisesti Viestit-palvelun ’Viestit viranomaiselle’-toiminnon kautta on joidenkin asiointipalveluiden osalta mahdollista. Tällöin asioinnin tarjoava organisaatio siirtää saamansa viestin omaan käsittelyjärjestelmäänsä.
* Viestit-palvelu tarjoaa viranomaiselle tietoturvallisen ja tietosuojavaatimukset täyttävät viestin välitysjärjestelmän.
* Viranomaisille tarjottavan vahvan sähköisen tunnistamisen (Suomi.fi-tunnistus) yhteydessä välitetään myös tieto asiakkaan suostumuksesta ja sähköpostitiedosta. Tunnistuksen vahvistusdialogissa voisi olla myös suostumuksen ja sähköpostiosoitteen ylläpitomahdollisuus.
* Asiointi- ja käsittelyjärjestelmien sekä Viestit-palvelun välisessä tiedonvaihto tapahtuu rakenteisessa sanomamuodossa käyttäen tietoturvallista siirtotapaa.
* Viestit-palvelu on liitettävä palveluväylään, jonka kautta viranomaisten asiointi- ja käsittelyjärjestelmien sekä Viestit-palvelun välinen sanomamuotoinen liikennöinti voi tapahtua.
* Viestit-palvelussa kerrotaan, mitkä viranomaiset ja mitkä palvelut ovat ottaneet Viestit-palvelun käyttöönsä (ja koska).
* Asiakkaan Viestit-palvelussa antama suostumus sähköiseen viestinvälitykseen ja Viestit-palvelun käyttöön tulee kattaa kaikki viranomaiset.
* Asiakkaan antamassa suostumuksessa asiakas sitoutuu omien yhteystietojensa ylläpitämiseen. Tämä ilmoitettava asiakkaalle suostumuksen yhteydessä.
* Tavallista ja todisteellista tiedoksiantoa koskeva lainsäädäntö on yhtenäistettävä ja siinä on mahdollistettava Viestit-palvelun hyödyntäminen.
* Asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus käyttää asiointikohtaista yhteystietoa (ns. asiointikohtainen prosessiosoite).
* Viestit-palvelua on kehitettävä, jotta se kykenee lähettämään viranomaiselle tietoja viestin käsittelyyn liittyen.
* Tehty päätös Viestit-palvelun käytöstä on strateginen, joka vaatii riittävää resursointia palvelun kehittämiseen.
* Huoltajalla tai edunvalvojalla tulee olla pääsy alaikäisen lapsen tai vajaavaltaisen henkilön Viestit-palveluun huomioiden terveyteen ja sosiaalihuoltoon liittyvien asioiden poikkeustapaukset.
* Kansalainen voi valtuuttaa toisen henkilön Viestit-palvelunsa käyttämiseen.
* Viestit-palvelun tunnettuuden lisäämiseksi ja käytön aktivoimiseksi, palvelu lähettää kaikille suostumuksen antaneille asiakkailleen herätteen muutaman kerran vuodessa. (tämä jo toteutettu)
* Viranomaisten aktiivisilla tiedotustoimilla kansalaiset pyritään ohjaamaan sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen piiriin.