

14.7.2025

EOAK/3982/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Jari Råman

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Lahtinen

ERI VIRANOMAISTEN MENETTELY JÄTTÄÄ VASTAANOTTOKUITTAUS LÄHETTÄMÄTTÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin, Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen (jälj. THL), Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen menettelyä. Kantelija kertoo lähettäneensä kyseisille viranomaisille viestit, mutta hän ei ole saanut niihin vastaanottokuittausta. Kantelija katsoo viranomaisten menetelleen tämän vuoksi lainvastaisesti.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto THL:ltä, Helsingin kaupungilta, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta sekä Pirkanmaan hyvinvointialueelta.

Kantelun johdosta pyydettiin myös Digi- ja väestötietovirastolta (jälj. DVV) tietoja Suomi.fi -viesteistä.

2.1 Helsingin kaupungin selvitys

Helsingin kaupungin selvityksessä kerrotaan muun muassa seuraavaa.

Helsingin kaupunki käyttää suojattuja sähköisiä lomakkeita, jotka on toteutettu Deltagon-tuotteilla (yrityksen 'SSH Communications Security Corporation' tuote 'Deltagon Secure Forms'). Lomakkeiden käytöllä pyritään varmistamaan pyynnön tai vaatimuksen toteuttamisen kannalta tarkoituksenmukaisten, oleellisten ja riittävien tietojen hankinta, ja että pyyntö tai vaatimus kohdentuu välittömästi oikealle käsittelijätaholle Helsingin kaupungilla.

Lomakkeiden lähettäjälle ei nykyisessä toteutuksessa lähetetä erillistä, sähköpostilla toimitettavaa ilmoitusta viestin vastaanottamisesta, eikä lomakkeen lähettämisen jälkeen tulosteta lomakesivulle viestiä lomakkeen vastaanottamisesta. Helsingin kaupunki on tunnistanut, että lomakkeiden toiminta ei täten tältä osin täytä lain vaatimuksia.

Helsingin kaupunki on kantelun johdosta ryhtynyt suunnittelemaan edellä mainituille sähköisille lomakkeille toiminnallisuutta, joka edellyttää sähköisen asiakirjan vastaanottoilmoituksen lähettämistä lomakkeen lähettäjän antamaan sähköpostiosoitteeseen, mikäli lähettäjä lisää sähköpostiosoitteensa sille varattuun kenttään lomakkeella. Lisäksi lomakesivulle tulostetaan aina lomakkeen lähettämisen jälkeen viesti lomakkeen vastaanottamisesta. Huomioitavaa on kuitenkin, että lomakepalvelun käyttö ei lähtökohtaisesti edellytä sähköpostiosoitteen antamista palvelun käyttäjältä. Tämä mahdollistaa palvelun käyttämisen myös niille henkilöille, joilla ei ole sähköpostiosoitetta, tai jotka eivät sähköpostiosoitetietoa halua antaa. Tällaisissa tapauksissa vastaanottoilmoituksen lähettäminen sähköpostitse ei siis ole mahdollista.

Helsingin kaupunki pyrkii saamaan edellä kuvattujen toiminnallisuuden toteutukset valmiiksi mahdollisuuksien mukaan vuoden 2025 aikana.

2.2 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksessä kerrotaan muun muassa seuraavaa.

THL:n asianhallintajärjestelmän mukaan laitos on 19.6.2024 vastaanottanut kantelijan Suomi.fi-viestipalvelun kautta lähettämän viestin, jossa hän on ilmoittanut haluavansa tarkastaa kaikki sosiaali- ja terveysalan tietolupaviranomainen Findatan ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen hallussa olevat henkilötietonsa sekä pyytänyt kaikkien henkilötietojensa poistoa kaikista näiden rekisterinpitäjien rekistereistä.

Kantelun mukaan kantelija ei ole saanut minkäänlaista, edes automaattista, ilmoitusta viestin vastaanottamisesta tähän tai muihin Suomi.fi-viestipalvelun kautta lähettämiinsä viesteihin. Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 12 § mukaan viranomaisen on kuitenkin viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin.

THL:n käsityksen mukaan Suomi.fi-viestipalvelu tuottaa automaattisesti lähettäjälle ilmoituksen viestin vastaanottamisesta, kun sen kautta lähetetty viesti on viranomaisessa vastaanotettu. Tieto viestin vastaanottamisesta (viestin vastaanottamista kuvaava symboli ja teksti ”Viestisi on vastaanotettu [päivämäärä], [kellonaika]”) näkyy palvelussa kunkin lähetetyn viestin alla – ei siis erillisenä saapuneena viestinä, kuten esimerkiksi sähköpostilaatikkojen automaattikuittaukset usein. THL ei pääse katsomaan kantelijan tietoja – kuten vastaanottotietojen näkymistä – Suomi.fi-palvelussa. Laitos ei kuitenkaan ole tietoinen, että palvelussa olisi ollut kantelun kuvaamana ajankohtana mitään viestien vastaanottoilmoituksiin liittyntä teknistä ongelmaa. Myös tätä kantelua tutkittaessa palvelun kautta lähetettyyn testausviestiin tieto viestin vastaanottamisesta tuli normaalisti.

Suomi.fi-viestipalvelusta ja sen tuottamisesta ja kehittämisestä säädetään hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetussa laissa (571/2016, jäljempänä tukipalvelulaki). THL:lla on valtion laitoksena tukipalvelulain 5 §:n mukainen velvollisuus käyttää kyseistä palvelua. Palvelun tuottamisesta ja kehittämisestä vastaa tukipalvelulain 4 §:n mukaisesti Digi- ja väestötietovirasto. THL:n arvion mukaan palvelun automaattisesti tuottama ilmoitus viestin vastaanottamisesta täyttää lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 12 §:n mukaiset vaatimukset – kantelu ei siksi ole antanut aihetta toimenpiteisiin tältä osin.

2.3 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Hyvinvointialueen selvityksessä kerrotaan muun muassa seuraavaa.

Kantelija on lähettänyt Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle tietopyynnön hyvinvointialueen sähköisen asioinnin kanavaan 13.7.2024.

Hyvinvointialueen sähköisen asioinnin asian 18612 historiatietojen mukaisesti vastaanottokuittaus on lähtenyt järjestelmästä kantelijalle automaattisesti välittömästi kantelijan toimittaman lomakkeen (viesti) vastaanottamisen jälkeen. Vastaanottokuittaus on järjestelmän automaattinen toiminnallisuus ja sen toimivuutta testataan säännöllisesti.

Pyyntö on otettu hyvinvointialueella käsittelyyn ja siihen on vastattu 27.8.2024 kantelijalle sähköpostilla ja kantelijalle on laitettu sähköisen asiointiin tieto pyynnön loppuun käsittelystä 17.9.2024. Asiakas on tiedustellut, miten tiedot on hänelle toimitettu 27.9.2024 ja hänelle on tämän jälkeen vastattu 2.10.2024, että vastaus on toimitettu hänelle sähköpostiosoitteeseen, joka on hänen sähköisen asioinnin tiedoissaan.

Hyvinvointialue huomauttaa, että hyvinvointialueella on vähintäänkin rajalliset vaikutusmahdollisuudet sellaisissa tilanteissa, mikäli hyvinvointialueelle asioiva toimittaa hyvinvointialueelle esimerkiksi virheellisen toimitusosoitteen tai mikäli vastaanottajan sähköpostiasetukset johtavat hyvinvointialueen viestin päätymiseen roskapostiin.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sähköisen asioinnin kanavasta on lähetetty sen käyttöönotosta (kesä 2023) lukien automaattinen vastaanottoviesti. Kantelu ei ole aiheuttanut hyvinvointialueella korjaustoimenpiteitä, koska hyvinvointialue katsoo kantelun kohteena olevan sähköisen asioinnin automaattisen vastaustoiminnon olevan ja olleen kantelun kohteena olevan tapahtuman aikaankin lain vaatimusten mukainen.

2.4 Pirkanmaan hyvinvointialue

Hyvinvointialueen selvityksessä kerrotaan muun muassa seuraavaa.

Asiakas on lähettänyt hyvinvointialueen verkkopalvelussa viestin 13.7.2024 ja hän on tyytymätön siihen, että hän ei ole saanut tähän viestiinsä sähköisesti asioinnista viranomaistoiminnasta annetun lain 12 §:n mukaista vastaanottokuittausta. Kyseisen säännöksen 1 momentin mukaan "(v)iranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Vastaanottamisesta ilmoittaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen."

Hyvinvointialueen verkkopalvelun sähköisen asiointin lomakkeissa viestin automaattinen vastaanottokuittaus on toteutettu teknisesti yleisesti internet-sivuilla käytössä olevalla ponnahdusikkunamenetelmällä (pop-up-ikkuna). Kun asiakas on täyttänyt sähköisen lomakkeen ja painaa Lähetä -painiketta, hän saa automaattisesti ilmoituksen ponnahdusikkunan kautta.

Jos asiakas on asettanut käyttämäänsä internet-selaimeen päälle ponnahdusikkunoiden teknisen eston, hän ei näe lähettämänsä viestin kuittausta tekemänsä vapaaehtoisen eston vuoksi. Pirhan näkemyksen mukaan ponnahdusikkuna-vastaanottokuittaus täyttää sähköisen asiointilain vaatimuksen automaattikuittauksesta, koska automaattikuittauksen teknisistä vaatimuksista ei ole laissa tai sen esitöissä määrätty tarkemmin. Lisäksi vastaavaa tekniikkaa käytetään laajalti myös muiden viranomaisten toimesta, esimerkiksi OmaVero ja OmaKanta -palveluissa.

Mikäli ponnahdusikkunan viesti jää asiakkaalta huomaamatta, hän voi käydä hyvinvointialueen verkkopalvelussa katsomassa asiansa tilanteen. Selvityspyynnön EOAK/3982/2024 liitteiden mukaan asiakas oli näin toiminutkin ja hänen kuvakaappauksessaan näkyy, että selvityspyyntö on lähetetty 13.7.2024 ja se on ollut tuolloin Käsittelyssä-tilassa. Asialle on myös järjestelmässä asianumero.

Asiakkaan viestin käsittelyssä on menetelty hyvinvointialueen käsityksen mukaan lain mukaisesti. Pirhan tutkimustoimintaan liittyvät sähköiset lomakkeet on otettu käyttöön vuoden 2023 lopulla, ja prosesseja pyritään edelleen parantamaan tarpeiden mukaisesti.

2.5 Digi- ja väestötietovirasto

Kantelun selvittämiseksi Digi- ja väestötietovirastolta (jäljempänä myös DVV) pyydettiin tietoja Suomi-fi viesteistä sekä viestejä käyttäville viranomaisille annetuista ohjeista.

DVV:n ilmoitukseen mukaan Suomi.fi-viestejä käyttäville viranomaisille ei ole DVV:n toimesta annettu ohjeita siitä, tuleeko viranomaisen ilmoittaa sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:n mukaisesti, kun hallintoasia saatetaan vireille suomi.fi-viestillä.

Lisäksi DVV:n asiantuntijat ovat esittäneet tulkintansa viranomaisten velvollisuudesta lähettää erillinen vastaanottokuittaus asiakkaalle, kun asia on saatettu vireille Suomi.fi viestillä.

Suomi.fi-viesteistä

Hallinnon yhteisistä sähköisistä asiainnin tukipalveluista annetun lain (571/2016, jäljempänä ”tukipalvelulaki”) 3.1 §:n 7 kohdan mukaan yhteinen sähköisen asiainnin tukipalvelu muiden ohella on viestinvälityspalvelu, jonka avulla käyttäjäorganisaatio ja käyttäjä voivat lähettää toisilleen sähköisiä viestejä ja jota hyödyntäen asiakirja voidaan antaa tiedoksi sähköisesti tai postitse (jäljempänä ”Suomi.fi -viestit”). Kohtaa koskevissa yksityiskohtaisissa perusteluissa on todettu, että käyttäjä voisi myös lähettää sähköisen palvelun kautta viestejä käyttäjäorganisaatiolle ja saattaa asiansa vireille sellaisessa viranomaisessa, joka on liittynyt asiointiosoitteensa vastaanottamaan Suomi.fi -viestien kautta lähetettyjä sähköisiä viestejä (HE 59/2016 vp, s. 39). Tukipalvelulaissa on siis säädetty Suomi.fi -viestien toiminnallisuuksista niin, että sen tulee mahdollistaa myös viestien lähettäminen loppukäyttäjältä käyttäjäorganisaatiolle. Suomi.fi viestejä tuottaa tukipalvelulain 4 §:n nojalla DVV.

Vastaanottokuittauksista

Sähköisestä asiainnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003, jäljempänä ”asiointilaki”) 12 §:n mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Kuittauksiin liittyen on hallinnon yhteisistä sähköisistä asiainnin tukipalveluista annetun lain (571/2016, jäljempänä ”tukipalvelulaki”) 11.3 §:a koskevissa esitöissä todettu, että Suomi.fi -viestit toimittaisi viranomaiselle koneellisen kuittauksen siitä, milloin viesti on toimitettu käyttäjän tilille. Vastaava oikeus saada kuittaus olisi myös kansalaisella kansalaisen toimittaessa viestiä viranomaiselle (HE 59/2016, s. 50). Tämän koneellisen kuittauksen toimittamisesta vastaa käytännössä Suomi.fi viestien palveluntuottajana DVV.

Tulkitsemisesta ja ohjeistamisesta

Asiointilain kumotun 22 §:n mukaan arkistolaitos ja valtiovarainministeriö antavat tarkempia määräyksiä ja ohjeita asiointilakiin liittyen. 22 §:n kumoamista koskevien esitöiden mukaan jatkossa ko. asioista arkistointia lukuun ottamatta säädettäisiin julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annettavalla lailla (HE 284/2018, s. 127). Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019, jäljempänä ”tiedonhallintalaki”) 10 §:n mukaan nämä tehtävät on pääosin annettu valtiovarainministeriön yhteyteen perustetulle tiedonhallintalautakunnalle.

Toimivalta antaa ohjeita tai suosituksia asiointilain soveltamiseen, kuten vastaanottokuittausten lähettämiseen ja vastuunjakoon liittyen, on siis tiedonhallintalautakunnalla. Näin ollen DVV katsoo voivansa kommentoida asiaa ainoastaan tukipalvelulain mukaisen palveluntuottajan roolissa ja näkökulmasta.

DVV:n näkemys

Asiointilaissa vastaanottokuittausten lähettämisvelvollisuus on kirjattu muotoon, jossa vastuu kuittauksen lähettamisestä on erikseen jokaisella yksittäisellä viranomaisella. Tukipalvelulain esitöiden perusteella on puolestaan mahdollista tulkita, että Suomi.fi -viestien osalta velvollisuus lähettää koneellinen kuittaus olisi palveluntuottajalla eli DVV:llä.

Asiointilain esitöissä vastaanottokuittauksen tarkoituksesta puhuttaessa viitataan loppukäyttäjän tarpeeseen saada tieto asiakirjan perille saapumisesta (HE 17/2002, s. 42). Vastaavanlainen kanta on otettu myös oikeuskirjallisuudessa. Vastaanottokuittauksessa ei oteta kantaa asiankäsittelyn edellytyksiin, vaan kuittaus on pelkkä viesti siitä, että sähköinen asiakirja on saapunut viranomaiselle. Toisaalta on myös todettu, että vastaanottokuittauksen tulee olla tosiasiallinen siten, että siinä ilmoitetaan tosiasiallisesti tapahtunut sähköisen asiakirjan vastaanotto viranomaisen vastaanottojärjestelmään (Digitaalisten palvelujen sääntely, Voutilainen 2023, s. 304). Vastaanottokuittaus ei siis voi olla digitaalisessa palvelussa toiminnallisuus, joka annetaan palvelun käyttäjälle riippumatta siitä, onko digitaalisesta palvelusta lähetetty asiakirja saapunut viranomaisen asiakirjojen vastaanottoon tarkoitettuun tietojärjestelmään (Voutilainen, KHO 2021:110 – Digitaalisen palvelun toiminnallisuudet ja sähköisen asiakirjan lähettäminen määräajassa, Lakimies 1/2022, s. 225). Siten sellaiset digitaalisissa palveluissa olevat ratkaisut, joissa Lähetä-painikkeen painamisen jälkeen aina avautuu viesti vastaanotetusta sähköisestä asiakirjasta ilman tosiasiallista kontrollia vastaanotosta, eivät täytä lain asettamaa vaatimusta vastaanottokuittauksesta (Voutilainen 2023, s. 304).

Käytännössä DVV:n Suomi.fi -viesteissä tukipalvelulain 11.3 §:n esitöiden perusteella toimittama koneellinen kuittaus on luonteeltaan automaattinen. Vaikka tukipalvelulain esitöiden mukainen koneellinen kuittaus DVV:n käsityksen mukaan pitkälti vastaa asiointilain 12 §:ssä tarkoitettua vastaanottokuittauksen tarkoitusta, ei sitä kuitenkaan sellaisenaan voida katsoa asiointilain 12 §:n vaatimukset täyttäväksi vastaanottokuittaukseksi. Käytännössä asia riippuu kuitenkin pitkälti siitä, mitä Suomi.fi -viestien teknistä rajapintaa kussakin viranomaisessa käytetään Suomi.fi -viesteihin liittymiseksi. Suomi.fi -viestit tarjoaa tällä hetkellä kolmea erilaista rajapintaa, joiden välityksellä molemminpuoleinen viestiliikenne sekä viranomaiselta kansalaiselle että kansalaiselta viranomaiselle on mahdollista. Näistä kolmesta rajapinnasta kaksi uudempaa eli WS-rajapinta ja REST-rajapinta ovat teknisiltä toiminnallisuuksiltaan sellaisia, että DVV:n loppukäyttäjälle toimittama koneellinen kuittaus merkitsee aina myös sitä, että viesti on tosiasiallisesti saapunut perille viranomaisen vastaanottojärjestelmään. Vanhin eli SMTP-rajapinta puolestaan toimittaa koneellisen kuittauksen loppukäyttäjälle jo silloin, kun viesti on teknisesti siirtynyt Valtorin ylläpitämään keskitettyyn tiedonvälityspalveluun Valtion integraatioalustaan, jonka kautta viesti erikseen edelleen välittyy viranomaisen vastaanottojärjestelmään. Viranomaisen valitsemasta rajapintatoteutuksesta riippuen DVV:n toimittama koneellinen kuittaus saattaa siis tosiasiallisesti samalla täyttää myös asiointilain 12 §:n mukaisten vastaanottokuittauksen vaatimukset.

Vastuukysymyksen osalta tulee DVV:n näkemyksen mukaan arvioida, mikä rooli on annettava yhtäältä asiointilain 12.1 §:n selkeälle laintasoiselle veloitteelle ja toisaalta tukipalvelulain 11.3 §:n esitöistä löytyvälle, mutta itse laista puuttuvalle kirjaukselle koneellisista kuittauksista. DVV katsoo, että yleisen oikeuslähdeopin perusteella lakiteksti on tulkintasijalla lain esitöiden edellä. DVV ei tulkintansa mukaan myöskään ole sähköisen viestinnän palvelulaissa (917/2014) tarkoitettu viranomaisen ja loppukäyttäjän välisen viestinnän osapuoli, vaan kyseisen lain 3.1 §:n 36) kohdassa tarkoitettu viestinnän välittäjä. Näin ollen edellä todetun perusteella DVV katsoo, ettei sillä voida katsoa olevan ainakaan selkeää laintasoisesta vastuuta tai veloitetta asiointilain 12 §:ssä tarkoitettujen vastaanottokuittauksen lähettämisestä, vaan viimesijainen vastuu tältä osin on aina kullakin viranomaisella itsellään.

3 RATKAISU

3.1 Sovellettuja oikeusohjeita

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003, jälj. sähköinen asiointilaki) 1 §:n 1 momentin mukaan tämän lain tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä.

Sähköisen asiointilain 4 §:n mukaan tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin; ei kuitenkaan puhelua
- 2) sähköisellä viestillä sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota; ja
- 3) sähköisellä asiakirjalla sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon.

Sähköisen asiointilain 12 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Vastaanottamisesta ilmoittaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen.

Sähköisen asiointilain 12 §:n 2 momentin mukaan mitä 1 momentissa säädetään, ei sovelleta telekopiona tai vastaavalla tavalla saapuneeseen asiakirjaan.

Lainkohtaa koskevassa hallituksen esityksessä (HE 17/2002 vp. s.42) todetaan muun muassa seuraavaa.

”Pykälässä säädettäisiin sähköisestä asioinnista hallinnossa annetun lain 24 §:ää vastaavasti viranomaiselle kuuluvasta velvoitteesta huolehtia sähköisten asiakirjojen vastaanottamisesta ilmoittamisesta.

Pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Tällainen ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Ilmoittaminen ei vaikuta asian ratkaisemisen edellytyksiin, joista säädetään erikseen.

Hallituksen esityksessä laiksi sähköisestä asioinnista hallinnossa (HE 153/1999 vp) todetaan, että tällainen sääntely on tarpeen sähköisen asioinnin riskien pienentämiseksi. Asioinnin eri osapuolten käytössä olevat laitteistot ja ohjelmistot voivat olla yhteensoveltumattomia, jolloin lähetetty sähköinen viesti ei välttämättä saavu lainkaan perille tai viivästyy olennaisesti. Lisäksi sähköiset asioinnit saattavat vaatia sellaisia taitoja, joita kaikilla käyttäjillä ei ole vielä hallinnassaan, jolloin viestin toimittaminen saattaa epäonnistua.

Vastaanottoilmoitus tulisi pyrkiä järjestämään automaattisena toimintona. Viranomaisen harkinnassa on kuitenkin, käytetäänkö jotain muuta ilmoitustapaa tai yhdistetäänkö automaattiseen ilmoitukseen myös muuta informaatiota viranomaisen toiminnasta. Käytännössä automaattikuittauksissa esiintyy ongelmia, jotka voivat liittyä sekä lähettävään että vastaanottavaan järjestelmään.

Ilmoitus sähköisen asiakirjan saapumisesta ei ole kannanotto asian käsittelyn edellytyksiin eikä lopputulokseen. Ilmoitus ei myöskään sellaisenaan merkitse vielä sitä, että asia on tullut viranomaisessa vireille. Sähköinen asiakirja voi vielä edellyttää konvertointitoimia, joiden jälkeen vasta voidaan ratkaista, onko asia tullut vireille.

Jos asiakirjaa ei saada konvertoinnista huolimatta luettavaan muotoon, viranomaisen tulee ottaa yhteyttä sähköisen asiakirjan lähettäjään ja pyytää asiakirjan toimittamista jossakin muussa muodossa. Viranomaisen yhteydenottovelvoitteet edellyttävät kuitenkin sitä, että asiakirjan lähettäjä ja tämän yhteystiedot ovat saatavissa selville. Erityistä säännöstä yhteydenoton edellytyksistä ei kuitenkaan ehdoteta otettavaksi lakiin, koska viranomaisten toimintaa muutoin sääntelevässä lainsäädännössä on jo nyt runsaasti säännöksiä puutteellisen asiakirjan täydentämisestä. Hallintoviranomaisten toiminnassa yleissäännös on hallintomenettelylain 9§.

Pykälän 2 momentin mukaan vastaanottoilmoitusta ei tarvita telekopiosta ja vastaavista asiakirjoista. Telekopiolaitteiden tulosteissa näkyy yleensä se, mihin numeroon tai mille viranomaiselle asiakirja on lähetetty. Järjestelmät huolehtivat myös automaattisesta raportoinnista. Asiakas saa yleensä virheraportin lähetyksen epäonnistumisesta ja voi tämän mukaisesti toimia asiakirjan uudelleen lähettämiseksi.”

Hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain (571/2016, jälj. tukipalvelulaki) 11 §:n 3 momentin mukaan viranomainen voi tiedoksiantoa suorittaessaan luottaa 1 momentissa tarkoitettuun rekisteriin merkittyyn tietoon. Tiedoksiantamisen tavoista säädetään erikseen.

Lainkohtaa koskevassa hallituksen esityksessä (HE 59/2016 vp. s.50) todetaan muun muassa seuraavaa.

”Viestinvälityspalvelu toimittaisi viranomaiselle koneellisen kuittauksen siitä, milloin viesti on toimitettu käyttäjän tilille. Vastaava oikeus saada kuittaus olisi myös kansalaisella kansalaisen toimittaessa viestiä viranomaiselle. Mikäli viestinvälityspalvelua ylläpitävän palvelutuottajan tietoon tulee, että käyttäjä ei ilmeisesti ole saanut tiedoksiantoa, tulisi sen ilmoittaa käyttäjäorganisaatiolle olevan todennäköistä, ettei viesti ole mennyt perille. Näyttönä viestin perille menemättömyydestä voisi olla esimerkiksi, että asianosaisen asiointitilille antama puhelinnumero tai sähköpostiosoite ei olisi enää käytössä eikä ilmoitusta asiointitilille toimitetusta viestistä saada toimitettua perille.”

Hallintolaki (434/2003) 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

3.2 Velvollisuus lähettää vastaanottokuittaus

Kantelijan mukaan hän on lähettänyt sähköisellä viestillä tietopyynnön Helsingin kaupungille, THL:lle, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle ja Pirkanmaan hyvinvointialueelle, mutta hän ei ole saanut viesteihinsä vastaanottokuittausa.

Sähköisen asiointilain 12 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Vastaanottamisesta ilmoittaminen ei vaikuta asian käsittelyn edellytyksiin, joista säädetään erikseen.

Laissa ei säädetä yksityiskohtaisemmin millä tavoin vastaanottokuittaus tulee lähettää. Lain esitöissä viitataan vanhan sähköisestä asioinnista hallinnossa annetun alin esitöihin (HE 153/1999 vp) ja todetaan, että tällainen sääntely on tarpeen sähköisen asioinnin riskien pienentämiseksi. Hallituksen esityksessä tuodaan esille, että asioinnin eri osapuolten käytössä olevat laitteistot ja ohjelmistot voivat olla yhteensoveltumattomia, jolloin lähetetty sähköinen viesti ei välttämättä saavu lainkaan perille tai viivästyy olennaisesti ja lisäksi sähköiset asiointit saattavat vaatia sellaisia taitoja, joita kaikilla käyttäjillä ei ole vielä hallinnassaan, jolloin viestin toimittaminen saattaa epäonnistua.

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) säädetään muun muassa viranomaisten velvollisuudesta digitaalisten palvelujen järjestämiseen. Laissa ei ole kuitenkaan säädetty erikseen asian käsittelyssä noudatettavasta menettelystä vaan niistä säädetään muun muassa laissa sähköisestä asioinnista sekä hallintolaissa.

Kiinnitän tässä yhteydessä huomiota siihen, että laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa on yli 20 vuotta vanha. Se on tullut voimaan 1.2.2003 eikä sitä ole tämän jälkeen päivitetty vastaanottokuittausa koskevan 12 §:n osalta. Lisäksi pykälän esitöissä viitataan lakia edeltäneeseen lakiin sähköisestä asioinnista hallinnossa, joka oli tullut voimaan 1.1.2000. Yli kahdenkymmenen vuoden aikana sähköinen asiointi viranomaisten kanssa on muuttunut ja monipuolistunut ja viranomaiset ovat ottaneet käyttöön uusia digitaalisia palveluja.

Lain mukaan sähköisen asiakirjan lähettäjälle tulee viipymättä ilmoittaa vastaanottamisesta. Sähköisen asiointilain 4 §:n mukaan laissa tarkoitetaan sähköisellä asiakirjalla sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksentekoon. Tämä tarkoittaa, että kaikkien viranomaiselle tulevien sähköisten viestien vastaanottamisesta ei tarvitse ilmoittaa. Tässä tapauksessa kantelija on pannut neljässä eri viranomaisessa asian vireille sähköisellä asiakirjalla. Vaikka tiedonsiirtoon käytetyt sähköiset järjestelmät ovat olleet viranomaisissa erilaiset, niihin kaikkiin sovelletaan lakia sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Arvioin seuraavassa kunkin viranomaisen menettelyä erikseen.

3.3 Helsingin kaupunki

Kantelija on lähettänyt Helsingin kaupungille henkilötietojen tarkastuspyynnön kaupungin oman verkkopalvelun kautta. Kantelija on tyytymätön siihen, että hän ei ole saanut lähettämäänsä viestiin vastaanottokuittausta.

Helsingin kaupungin selvityksen mukaan kantelija on käyttänyt Helsingin kaupungin verkkosivuilla olevaa suojattua tiedonsiirtoyhteyttä käyttävää lomaketta. Kaupungin mukaan lomakkeiden lähettäjälle ei nykyisessä toteutuksessa lähetetä erillistä, sähköpostilla toimitettavaa ilmoitusta viestin vastaanottamisesta, eikä lomakkeen lähettämisen jälkeen tulosteta lomakesivulle viestiä lomakkeen vastaanottamisesta ja lomakkeiden toiminta ei siten tältä osin täytä lain vaatimuksia.

Helsingin kaupunki on kantelun johdosta ryhtynyt suunnittelemaan sähköisille lomakkeille toiminnallisuutta, joka edellyttää sähköisen asiakirjan vastaanottoilmoituksen lähettämistä lomakkeen lähettäjän antamaan sähköpostiosoitteeseen, mikäli lähettäjä lisää sähköpostiosoitteensa sille varattuun kenttään lomakkeella. Lisäksi lomakesivulle tulostetaan aina lomakkeen lähettämisen jälkeen viesti lomakkeen vastaanottamisesta. Edelleen Helsingin kaupunki kertoo selvityksessään, että huomioitavaa on kuitenkin, että lomakepalvelun käyttö ei lähtökohtaisesti edellytä sähköpostiosoitteetiedon antamista palvelun käyttäjältä. Tämä mahdollistaa palvelun käyttämisen myös niille henkilöille, joilla ei ole sähköpostiosoitetta, tai jotka eivät sähköpostiosoitetietoa halua antaa. Tällaisissa tapauksissa vastaanottoilmoituksen lähettäminen sähköpostitse ei siis ole mahdollista. Helsingin kaupunki pyrkii saamaan edellä kuvattujen toiminnallisuuksien toteutukset valmiiksi mahdollisuuksien mukaan vuoden 2025 aikana.

Totean, että Helsingin kaupunki on laiminlyönyt lähettää sähköisestä asiointista annetun lain 12 §:n 1 momentin mukainen vastaanottokuittaus asiakkaille, kun nämä ovat käyttäneet asian vireillepanoon kaupunginverkkosivuilla tarjottua sähköistä lomaketta ja kaupunki on toiminut siten sähköisestä asiointista annetun lain 12 §:n 1 momentin vastaisesti. Pidän tärkeänä, että kaupunki on ryhtynyt selvittämään, miten vastaanottokuittaukset saadaan toimitettua ja toiminnallisuus on tarkoitus saada käyttöön vuoden 2025 aikana.

3.4 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

Kantelija on lähettänyt THL:lle tietopyynnön Suomi.fi -palvelun kautta. Kantelijan mukaan hän ei saanut viestiinsä vastaanottokuittausta.

THL:n selvityksen mukaan asianhallintajärjestelmästä käy ilmi, että laitos on vastaanottanut 19.6.2024 kantelijan Suomi.fi -palvelun kautta lähettämän viestin. THL:n käsityksen mukaan Suomi.fi -palvelu tuottaa automaattisesti lähettäjälle ilmoituksen viestin vastaanottamisesta, kun sen kautta lähetetty viesti on viranomaisessa vastaanotettu. Edelleen THL kertoo selvityksessään, että tieto viestin vastaanottamisesta näkyy palvelussa kunkin lähetetyn viestin alla – ei siis erillisenä saapuneena viestinä, kuten esimerkiksi sähköpostilaatikkojen automaattikuittaukset usein. Selvityksen mukaan THL ei pääse katsomaan kantelijan tietoja Suomi.fi -palvelussa. Laitos ei kuitenkaan ole tietoinen, että palvelussa olisi ollut kantelun kuvaamana ajankohtana mitään viestien vastaanottoilmoituksiin liittynyttä teknistä ongelmaa. Myös tätä kantelua tutkittaessa palvelun kautta lähetettyyn testausviestiin tieto viestin vastaanottamisesta tuli normaalisti. THL on hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain nojalla velvollinen käyttämään Suomi.fi -palvelua, jonka tuottamisesta ja kehittämisestä vastaa Digi- ja väestötietovirasto. THL:n arvion mukaan palvelun automaattisesti tuottama ilmoitus viestin vastaanottamisesta täyttää lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 12 §:n mukaiset vaatimukset.

Kantelun johdosta Digi- ja väestötietovirastolta saatujen tietojen mukaan virasto ei ole antanut Suomi.fi -viestien käyttäjille erillisiä ohjeita siitä, tuleeko niiden lähettää asiakkaalle vastaanottokuittaus, kun asia saatetaan vireille Suomi.fi -viestillä. DVV:n asiantuntijat ilmoittivat lisäksi, että vaikka DVV:n tulkinnan mukaan Suomi.fi -viesteissä tukipalvelulain 11 §:n 3 momentin esitöiden perusteella toimittama koneellinen kuittaus vastaa pitkälti sähköisen asiointilain 12 §:n 1 momentissa tarkoitetun vastaanottokuittauksen tarkoitusta, ei sitä kuitenkaan sellaisenaan voida katsoa sähköisen asiointilain vaatimukset täyttäväksi vastaanottokuittaukseksi. Tämän johtuu muun muassa siitä, että asiointilain mukaan velvollisuus lähettää asiointikuittaus on viestin vastaanottavalla viranomaisella eikä DVV:llä, joka toimii ainoastaan viestin välittäjänä. Lisäksi Suomi.fi -viestin koneellinen kuittaus lähtee asiakkaille joissakin tilanteissa ennen kuin viesti on saapunut viranomaiselle.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Yhdyn DVV:n asiantuntijoiden näkemykseen siitä, että sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:n 1 momentti asettaa veloitteen sille viranomaiselle, jonka käsiteltäväksi viesti on lähetetty, eikä tukipalvelulain esitöissä mainittu koneellinen kuittaus korvaa sellaisenaan viranomaisen lähettämää vastaanottokuittauksia. Tämä voi kuitenkin myös riippua viranomaisen käyttämästä rajapinnasta.

Otan arvioinnissani lieventävänä seikkana huomioon sen, että DVV ei ole palveluntarjoajana kertonut yksiselitteisesti palvelua käyttäville viranomaisille koneellisen kuittauksen luonteesta eikä THL:n tiedossa ole ollut Suomi.fi -viesteihin liittyvän koneellisen kuittauksen ongelmallisuus täyttää sähköisen asiointilain vastaanottokuittauksen vaatimuksia.

Katson, että THL:n on vielä tarve selvittää sen käytössä oleviin Suomi.fi -viesteihin liittyvän koneellisen kuittauksen toiminnallisuus. Esitän Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselle käsityksenäni, että se vastaa sähköisen asiointilain 12 §:n mukaisen vastaanottokuittauksen toimittamisesta asiakkaalle myös silloin kun sähköinen asiakirja vastaanotetaan Suomi.fi -viestipalvelun kautta.

Saatan Digi- ja väestötietoviraston tietoon tämän kantelun selvittämisen yhteydessä esille tulleen Suomi.fi -viestejä käyttävien viranomaisten mahdollisen epätietoisuuden järjestelmän lähettämien koneellisten kuittausten luonteesta. Katson, että palvelua käyttävät viranomaiset voisivat hyötyä selkeästä kuvauksesta, jossa käy ilmi myös koneellisen kuittauksen tarkoitus.

Saatan valtiovarainministeriön tietoon asiassa esille tulleen epäselvyyden Suomi.fi -viestien koneellisesta kuittauksesta ja harkittavaksi olisiko koneellisesta kuittauksesta tarpeellisesta säätää laissa huomioiden, että tukipalvelulain on tarkoitus sisältää kattavat säännökset kaikista tukipalvelujen tuottamiseen ja käyttöön liittyvästä tietojen käsittelystä sekä eri osapuolten vastuista, velvollisuuksista ja oikeuksista.

Vastaanottokuittaus on erityisesti määräaikojen noudattamisen ja oikeusturvan kannalta niin merkityksellinen menettelytapa, että siihen liittyvät tarpeettomat epäselvyydet on syytä pyrkiä minimoimaan. Erityisesti tilanteessa jossa Suomi.fi -viestien käytön lisäämistä ollaan valmistelemassa osana valtiovarainministeriön asettamaa ensisijaisesti digitaalisen viranomaisviestinnän edistämishjelmaa.

3.5 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Kantelija on lähettänyt Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle tietopyynnön hyvinvointialueen sähköisen asiointipalvelun kautta lomakkeella 13.7.2024. Kantelijan mukaan hän ei ole saanut vastaanottokuittauksia tähän tietopyyntöönsä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen antaman selvityksen mukaan kantelijalle on lähtenyt järjestelmästä automaattisesti vastaanottokuittaus heti lomakkeen vastaanottamisen jälkeen. Selvityksen mukaan vastaanottokuittaus lähtee järjestelmästä asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Hyvinvointialue on liittänyt selvitykseensä järjestelmästä asian historiatiedot, joiden mukaan vastaanottokuittaus on lähtenyt heti lomakkeen (tietopyyntö) vastaanottamisen jälkeen. Historiatiedoista ei käy ilmi, mihin sähköpostiosoitteeseen vastaanottokuittaus on lähtenyt. Hyvinvointialueen mukaan asiointipalvelun automaattivastaus on ollut käytössä sen käyttöönotosta (kesä 2023) lukien ja järjestelmän toimivuutta myös testataan säännöllisesti.

Kantelu ja saatu selvitys siitä, onko kantelijalle lähetetty vastaanottokuittaus tietopyynnön vastaanottamisesta, ovat ristiriitaiset. Koska Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen antaman selvityksen mukaan sähköisen asiointipalvelun kautta tuleviin viesteihin lähetetään automaattinen vastaanottokuittaus ja selvityksen mukaan järjestelmää myös testataan säännöllisesti sekä kantelija on jo saanut pyyntöönsä vastauksen, totean, että asiaa ei ole kantelijan oikeusturvan näkökulmasta tarpeen selvittää enempää. Tämän vuoksi totean yleisellä tasolla, että selvityksen mukaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on hoitanut vastaanottokuittausten lähettämisen sähköisen asiointilain mukaisesti. Epäselväksi sen sijaan jää, minkä vuoksi kantelija ei ole tässä tapauksessa saanut vastaanottokuittausta.

3.6 Pirkanmaan hyvinvointialue

Kantelija on lähettänyt Pirkanmaan hyvinvointialueelle tietopyynnön hyvinvointialueen sähköisen asiointipalvelun kautta lomakkeella 13.7.2024. Kantelijan mukaan hän ei ole saanut vastaanottokuittausta tähän tietopyyntöönsä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaan sähköisen asioinnin lomakkeissa viestin automaattinen vastaanottokuittaus on toteutettu teknisesti yleisesti internet-sivuilla käytössä olevalla ponnahdusikkunamenetelmällä. Kun asiakas on täyttänyt sähköisen lomakkeen ja painaa Lähetä -painiketta, hän saa automaattisesti ilmoituksen ponnahdusikkunan kautta.

Hyvinvointialueen mukaan, jos asiakas on asettanut käyttämänsä internet-selaimeen päälle ponnahdusikkunoiden teknisen eston, hän ei näe lähettämänsä viestin kuittausta tekemänsä vapaaehtoisen eston vuoksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen näkemyksen mukaan käytössä oleva ponnahdusikkuna-vastaanottokuittaus täyttää sähköisen asiointilain vaatimuksen automaattikuittauksesta, koska automaattikuittauksen teknisistä vaatimuksista ei ole laissa tai sen esitöissä määrätty tarkemmin. Lisäksi vastaavaa tekniikkaa käytetään laajalti myös muiden viranomaisten toimesta, esimerkiksi OmaVero ja OmaKanta -palveluissa. Edelleen hyvinvointialue kertoo selvityksessään, että mikäli ponnahdusikkunan viesti jää asiakkaalta huomaamatta, hän voi käydä OmaPirha-järjestelmässä katsomassa asiansa tilanteen. Hyvinvointialueen mukaan kantelusta käy ilmi, että asiakas on näin toiminutkin ja asiakas on voinut todeta, että hänen asiansa on käsittelyssä-tilassa ja sille on järjestelmässä asianumero. Asiakkaan viestin käsittelyssä on Pirkanmaan hyvinvointialueen käsityksen mukaan menetelty lain mukaisesti.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 12 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voidaan toimittaa tietojärjestelmän välityksellä automaattisena kuittauksena tai muutoin. Laissa ei määrätä tarkemmin, minkälainen vastaanottokuittauksen tulee olla tai miten se tulee lähettää. Hallituksen esityksen (HE 17/2002 vp. s.42) mukaan sääntelyn tarkoituksena on pienentää sähköisen asioinnin riskejä. Vastaanottokuittauksen avulla lähettäjän on mahdollista varmistua, että viranomainen on ylipäättään saanut hänen viestinsä ja milloin viesti on saapunut perille.

Oikeuskirjallisuudessa (Voutilainen: Digitaalisten palvelujen sääntely, s. 304) on katsottu, että ”vastaanottokuittauksen tulee olla tosiasiallinen siten, että siinä ilmoitetaan tosiasiallisen tapahtuneen sähköisen asiakirjan vastaanotto viranomaisen vastaanottojärjestelmään. Siten sellaiset digitaalisissa palveluissa olevat ratkaisut, joissa Lähetä-painikkeen painamisen jälkeen aina avautuu viesti vastaanotetusta sähköisestä asiakirjasta ilman tosiasiallista kontrollia vastaanotosta, eivät täytä lain asettamaa vaatimusta vastaanottokuittauksesta”.

Tässä tapauksessa selvityksestä ei käy tarkemmin ilmi, onko Pirkanmaan hyvinvointialue tosiasiasa vastaanottanut viestin siinä vaiheessa, kun asiakas on saanut ponnahdusikkunaan ilmoituksen, jossa todetaan muun muassa ”Kiitos tietopyynnön lähettamisestä. Voit seurata asian etenemistä tältä sivulta kohdasta Käsittelyssä olevat tai olleet lomakkeet”.

Vastaanottokuittaus ei täytä sähköisestä asioinnista annetun lain 12 §:n vaatimuksia, jos kuittaus lähtee asiakkaalle ilman, että on tosiasiasa varmistettu, että viesti on saapunut viranomaiselle. Pidän vastaanottokuittauksen avautumista ponnahdusikkunaan ongelmallisena myös muista syistä. Kuten selvityksessä kerrotaan, asiakas voi käyttää sellaista selainta, jossa ponnahdusikkunat on teknisesti estetty eikä hän tällöin näe vastaanottokuittauksia. Asiakkaiden tekniset valmiudet tuntea näitä selainten ominaisuuksia vaihtelevat, eikä asiakas voi välttämättä itse tietää ponnahdusikkunoiden estosta. Näen ponnahdusikkunoiden käytössä ongelmana myös sen, että asiakkaan ei ole jälkikäteen mahdollista helposti tarkistaa vastaanottokuittauksia, koska tieto ei tallennu automaattisesti jälkikäteen käytettäväksi.

Sähköisen asiointilain 12 §:n 2 momentin mukaan vastaanottokuittauksia ei tarvitse lähettää telekopiona tai vastaavalla tavalla saapuneeseen asiakirjaan. Lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen (HE 17/2002 vp) mukaan tämä johtuu siitä, että telekopiolaitteiden tulosteissa näkyy yleensä se, mihin numeroon tai mille viranomaiselle asiakirja on lähetetty ja järjestelmät huolehtivat myös automaattisesta raportoinnista. Tällöin asiakas voi tarvittaessa lähettää asiakirjan uudelleen.

Kantelusta ja selvityksestä käy ilmi, että asiakkaan on mahdollista tarkistaa asiansa vireilläolo kirjautumalla vahvalla tunnistautumisella hyvinvointialueen omaan sähköiseen palveluun, josta asiakkaan käsittelyssä oleva asia käy ilmi. Nähdäkseni tällä voidaan saavuttaa sama tavoite kuin sähköisestä asioinnista annetussa laissa tarkoitetulla vastaanottokuittauksella vastaavista syistä kuin hallituksen esityksessä on todettu telekopioiden osalta. Pidän tärkeänä, että asiakkaan on helppo löytää asiakirjan lähettämiseen käyttämästään viranomaisen järjestelmästä tieto siitä, että viranomainen on vastaanottanut hänen asiakirjansa, jos asiakkaalle ei lähetetä vastaanottokuittauksia asiakkaan tavanomaisesti käyttämään viestikanavaan kuten esimerkiksi sähköpostiin. Lisäksi tiedon on oltava asiakkaan käytettävissä heti kun viranomainen on vastaanottanut asiakkaan lähettämän sähköisen asiakirjan, jotta asiakas voi varmistua siitä, että viranomainen on todella vastaanottanut hänen asiansa. Tiedon pitäisi olla myös riittävän selkeä ja siitä tulisi nähdäkseni käydä ilmi myös ajankohta, milloin viranomainen on vastaanottanut asiakirjan.

Esitän Pirkanmaan hyvinvointialueelle käsityksenäni, että sen tulee huolehtia sähköisen asiointilain 12 §:n 1 momentin mukaisesti, että asiakas saa viipymättä ilmoituksen sähköisen asiakirjansa vastaanottamisesta, siten että tieto on asiakkaan helposti löydettävissä ja käytettävissä. Jos viranomaisen käyttämä tapa ilmoittaa sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta poikkeaa yleisesti käytettävistä menetelmistä tai muusta syystä aiheuttaa asiakkaille epätietoisuutta, on syytä nähdäkseni harkita tulisiko asiasta tiedottaa asiakkaille.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen menettelyn lainvastaisuudesta Helsingin kaupungin tietoon.

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen oikeasta menettelytavasta Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tietoon.

Saatan edellä kohdassa 3.6 esittämäni käsityksen oikeasta menettelytavasta Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoon.

Lähetän ratkaisun tiedoksi Vantaa ja Keravan hyvinvointialueelle.

Lähetän jäljennöksen tästä ratkaisusta tiedoksi Digi- ja väestötietovirastolle kohdassa 3.4 todetussa tarkoituksessa.

Lähetän jäljennöksen tästä ratkaisusta tiedoksi valtiovarainministeriölle kohdassa 3.4 todetussa tarkoituksessa. Esitän eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n 2 momentin nojalla, että valtiovarainministeriö harkitsee, onko koneellisesta kuittauksesta tarpeellista säätää laissa.

Pyydän valtiovarainministeriötä ilmoittamaan mahdollista toimenpiteistä oikeusasiamiehen kansliaan 31.12.2025 mennessä.