



Sähköisen asioinnin ohjeet <https://asiointi.hel.fi>

Helsingin kaupungin sähköisen asioinnin neuvonta,
avoinna ma-pe klo 08-18 puh. (09) 310 88800.



Sisällysluettelo

1. Etusivu ja puhelinneuvonnan numero
3. Mikä on Asiointi.hel.fi?
4. Mistä kaupungin palvelut löytyvät?
- 5.-8. Kirjautuminen ja rekisteröityminen
 - 9.-10. Kirjautuminen henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla
 - 11.-12. Kirjautuminen mobiilivarmenteella
 13. Kirjautuminen varmennekortilla
 14. Kirjautuminen yritysten ja yhteisöjen Katso-tunnuksilla
 - 15.-16. Valtion palveluihin samalla kirjautumisella
 17. Ulos kirjautuminen
18. Kirjautumisen jälkeen
19. Kirjautuneen asiakkaan etusivu
- 20.-21. Palvelujen / lomakkeiden kuvaukset Asiointi.hel.fi –sivuilla
- 22.-23. Lomakkeet
- 24.-26. Asiointikansio
 27. Viestit ja asiointikansio
- 28.-29. Omat tiedot -sivu
30. Turvallisuus
31. Tuetut selaimet ja laitteet



Mikä on Asiointi.hel.fi?

- Asiointi.hel.fi –sivuille on koottu ne kaupungin sähköiset palvelut, jotka edellyttävät tunnistamista
 - henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla, mobiilitunnuksilla tai varmennekortilla (kansalaiset)
 - verohallinnon Katso-tunnuksilla (yritykset ja yhteisöt).
- Palvelussa voi täyttää ja lähettää lomakkeita ja seurata niiden käsittelyvaihetta, tai esimerkiksi ilmoittautua kursseille. Joissakin palveluissa voi myös viestiä virkailijan kanssa sähköisesti.
- Palvelu on käytettävissä ympäri vuorokauden.
- Ensimmäisellä kerralla palveluun kirjautuvaa asiakasta pyydetään rekisteröitymään ja antamaan yhteystietonsa, sähköpostiosoitteen ja/tai matkapuhelinnumeron.
- Rekisteröitynyt asiakas saa käyttöönsä oman asiantikansion.



Mistä kaupungin palvelut löytyvät?

- Kaikki kaupungin palvelut löytyvät Kaupungin palvelut-sivuilta www.hel.fi/palvelut
- Otsikon Asiointitapa alla on kohta "**Sähköinen asiointi**". Rastita tämä kohta, jolloin kaikki sähköisen asioinnin palvelut listautuvat sivun alalaitaan.
- Voit hakea palvelua kirjoittamalla sen nimen hakuruutuun. Rastittamalla voit hakea tietyn aihealueen tai kohderyhmän palvelut. Tulokset listautuvat alalaitaan.

KAUPUNKI JA HALLINTO » HALLINTO JA PALVELUT » KAUPUNGIN PALVELUT

KAUPUNGIN PALVELUT
Näin löydät palvelut
Sähköinen asiointi

Kaupungin palvelut

Aihealue:

☒ Näytä kaikki	☐ Kaupunki ja hallinto
☐ Sosiaali- ja terveyspalvelut	☐ Asuminen ja ympäristö
☐ Kulttuuri ja vapaa-aika	☐ Päivähoito ja koulutus
☐ Liikenne ja kartat	

Kohderyhmä:

☒ Näytä kaikki	☐ Lapset ja lapsiperheet
☐ Nuoret	☐ Vanhukset
☐ Vammaiset	☐ Maahanmuuttajat
☐ Yritykset	☐ Yhdistykset

Asiointitapa:

☐ Näytä kaikki	☒ Sähköinen asiointi
☐ Tulostettava lomake	☐ Puhelin

Palvelut aakkosittain:

Haun tulokset

Asiointitapa "Sähköinen asiointi"

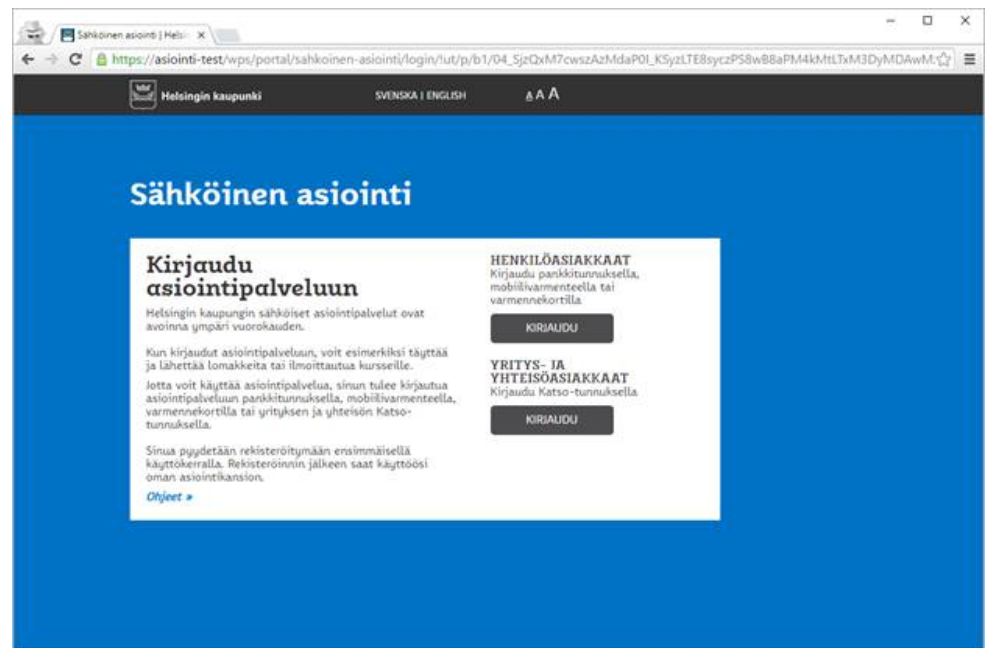
Arbis, kurssi-ilmoittautuminen
Ilmonet, sähköinen kurssihaku ja ilmoittautuminen
pääkaupunkiseudun kansalais- ja työväenopistoihin.
[Lisää palvelusta...](#)

Asumisoikeuden järjestysnumerot
Verkkopalvelu, jonka kautta voi hakea uutta järjestysnumeroa tai



Kirjautuminen ja rekisteröityminen

- Sivulla www.hel.fi/palvelut ja virastojen sivuilla on sähköisten palvelujen kuvauksia. Jos asiakas napsauttaa asiointipalvelun kuvaussivun linkkiä "**Siirry palveluun**", hänelle aukeaa kuvassa näkyvä kirjautumissivu.
- Valitse avautuvalta sivulta oletko henkilöasiakas vai yritys- tai yhteisöasiakas, ja millä tavalla haluat kirjautua.
- Ensimmäisellä kerralla kirjautuessa asiakasta pyydetään rekisteröitymään palveluun ja antamaan yhteystietonsa.





Kirjautuminen ja rekisteröityminen

- Sivun www.hel.fi ylälaudassa on linkki "Kirjaudu asiointiin". Valitse linkistä avautuvalta sivulta oletko henkilöasiakas vai yritys- tai yhteisöasiakas, ja millä tavalla haluat kirjautua.
- Ensimmäisellä kerralla kirjautuessa asiakasta pyydetään rekisteröitymään palveluun ja antamaan yhteystietonsa.

SVENSKA | ENGLISH | MUUT KIELET ▼ +8°C ☀️ 🔍 KUUNTELE 🗣️ KIRJAUDU ASIOINTIIN ▼ HAE SIVUSTOLTA 🔍

KIRJAUDU ASIOINTIPALVELUUN

Helsingin kaupungin sähköiset asiointipalvelut ovat avoinna ympäri vuorokauden. Kirjaututtuasi palveluun voit esimerkiksi täyttää ja lähettää lomakkeita tai ilmoittautua kursseille.

Voidaksesi käyttää palvelua sinun tulee kirjautua palveluun joko pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai yritysten ja yhteisöjen Katso-tunnuksella.

Kun kirjaudut sisään ensimmäistä kertaa, sinua pyydetään rekisteröitymään. Tämän jälkeen saat käyttöösi oman asiointikansion.

Sähköisen asioinnin ohjeet »

HENKILÖASIAKKAAT

Kirjaudu pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella

KIRJAUDU

YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT

Kirjaudu Katso-tunnuksilla

KIRJAUDU



Kirjautuminen ja rekisteröityminen

- Voidakseen käyttää asiointipalvelua täytyy asiakkaan kirjautua sisään joko henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla, mobiilitunnuksilla, varmennekortilla tai yritysten ja yhteisöjen Katso-tunnuksilla.
- Ensimmäisellä kerralla kirjautuessa asiakasta pyydetään rekisteröitymään. Rekisteröitymisen yhteydessä suostut siihen, että sinulle tai yhteisöllesi luodaan profiili ja sinua, yritystäsi tai yhteisöäsi koskevaa tietoa saa tallentaa Helsingin kaupungin tietojärjestelmiin. Samalla saat käyttöön henkilökohtaisen tai yhteisön asiointikansion.
- Rekisteröitymisen yhteydessä kysytään asiakkaan sähköpostiosoitetta ja/tai matkapuhelinnumeroa sekä pyydetään valitsemaan ilmoitusten kieli: suomi, ruotsi tai englanti.
- Asiakkaalle lähetetään sähköpostitse tai tekstiviestillä ilmoitus, jos omassa asiointinnissa on tapahtunut muutoksia. Ilmoituksia lähetetään tasatunnein klo 9-20 välisenä aikana.



Kirjautuminen ja rekisteröityminen

- Kun asiakas on painanut Kirjautu sisään -painiketta, hän siirtyy valitsemaan tunnistustavan: mobiili- tai pankkitunnistus tai varmennekortti.
- Valitse tunnistustapa-sivu ei ole Helsingin kaupungin, vaan sitä ylläpitää valtio / Valtori. Ongelmatilanteissa voi ottaa yhteyttä valtion Kansalaisneuvontaan.

Valitse tunnistustapa



Mobiilivarmenne
Tunnistaudu matkapuhelimella, jonka SIM-kortilla on mobiilivarmenne.



Pankkitunnistus
Tunnistaudu pankkisi myöntämällä pankkitunnuksilla.



Varmennekortti
Tunnistaudu poliisin myöntämällä sirullisella henkilökortilla. Tarvitset lisäksi kortinlukijalaitteen ja -ohjelmiston.

Hyvä tietää



Osa sähköisistä asiointipalveluista edellyttää sähköistä käyttäjän tunnistamista. Tunnistautumisessa käytetään kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelua.

Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelussa voit turvallisesti tunnistautua asiointipalveluihin ja tarvittaessa maksaa viranomaisten maksuja.

Tunnistautua voit asiointipalvelusta riippuen pankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilitunnistautumisella. Valittavissasi olevat tunnistustavat esitellään tällä sivulla.

[Tietoa palvelusta](#) | [Rekisteriseloste](#) | [Palaute](#)

Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori



Kirjautuminen pankkitunnuksilla

- Kun asiakas on valinnut pankkitunnistamisen, hän tulee sivulle missä valitaan oma pankki. Tätä sivua ylläpitää valtio / Valtori.
- Tämän jälkeen siirrytään pankin sivuille ja noudatetaan pankin antamia ohjeita. Ongelmatilanteissa tulee ottaa yhteys omaan pankkiin.

1 Valitse pankki — 2 Tunnistaudu — 3 Jatka asiointia

Valitse pankki

Siiryt pankin verkkopalveluun, jossa varsinainen tunnistautuminen tapahtuu.

Yrityksen tai yhdistyksen toimintaan liitettyjä pankkitunnuksia ei voi käyttää tunnistautumisessa.

 Osuuspankki	 Nordea	Handelsbanken
ÅLANDSBANKEN	 LähiTapiola	S-Pankki
 Aktia	 POP Pankki	 Säästöpankki



Kirjautuminen pankkitunnuksilla

- Pankin valinnan jälkeen kirjaudutaan verkkopankkiin pankin antamien ohjeiden mukaisesti.
- Kirjautumisen jälkeen tulee ilmoitus ”tunnistautuminen onnistui”.
- Napauta linkkiä ”Jatka palveluun”.
Tämän jälkeen siirryt Helsingin kaupungin asiointisivuille.

Kirjaudu verkkopankkiin

Käyttäjätunnus:

Salasana:

[Salasana unohtunut »](#)

[Yleisimmät kysymykset »](#)

[Verkkopankin turvallisuusohjeet »](#)

Tunnistautuminen onnistui

Nyt voit jatkaa palvelussa asiointia.



Kirjautuminen mobiilivarmenteella

- Matkapuhelimen sim-kortissa pitää olla tunnistusominaisuus.
- Pidä matkapuhelimesi auki. Kirjoita puhelinnumerosi ja napsauta Lähetä. Saat hetken päästä tunnistuspyynnön matkapuhelimeesi.

1 Valitse tunnistustapa — 2 Tunnistaudu matkapuhelimella — 3 Jatka asiointia

Kirjoita puhelinnumero

1. Kirjoita puhelinnumerosi.

2. Jos puhelinliittymässäsi on häirinnän esto, kirjoita häirinnän estokoodi.

3. Napsauta Lähetä-painiketta.

Matkapuhelimeesi lähetetään tunnistuspyyntö. Varsinainen tunnistus tapahtuu matkapuhelimellasi.

Puhelinnumero:

(esim. 04012345678)

Häirinnän estokoodi:

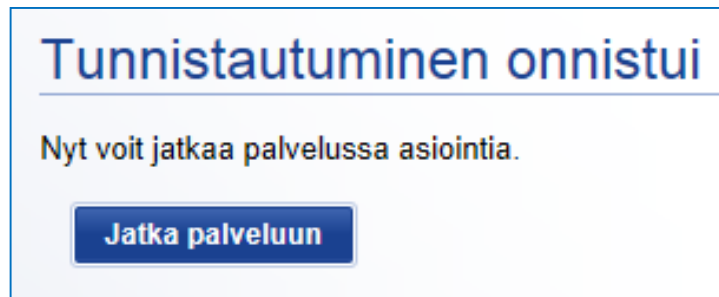
Lähetä

Kirjoita tähän matkapuhelinnumerosi ilman välilyöntejä ja paina Lähetä-painiketta



Kirjautuminen mobiilivarmenteella

- Lähetä-napin painamisen jälkeen saat puhelimeesi viestin: Tunnistuspyyntö, jossa on numerokoodi, lähettäjänä Kansalaisen tunnistuspalvelu.
- Paina OK.
(Jos et paina sitä ajoissa, tulee tunnistuksen aikakatkaistu ja verkkosivulle tulee viesti "Mobiilivarmenteella tunnistautuminen keskeytyi. Tapahtuman kesto ylitti aikarajan. Yritä uudelleen.")
- Näppäile avautuvaan ruutuun PIN-koodisi.
- Saat verkkosivulle viestin: Tunnistautuminen onnistui. Paina Jatka palveluun -painiketta.





Kirjautuminen varmennekortilla

- Poliisi myöntää sirullisen henkilökortin jossa on varmenne. Lisäksi tarvitaan kortinlukijalaite ja –ohjelma.
- Kirjautuessasi aseta kortti lukijaan, ja pidä kortti kortinlukijassa koko ajan käyttäessäsi palvelua.
- Paina kirjautumissivulla tunnistautumiseen vievää painiketta. Kortinlukijaohjelmisto pyytää sinua valitsemaan käytettävän varmenteen. Valitse omalla nimelläsi varustettu varmenne. Seuraavaksi ohjelmisto kysyy tunnuslukua (PIN 1).
- Kun lopetat palvelun käytön, kirjaudu ulos ja poista kortti lukijasta. Muista myös säilyttää korttiin liittyvät PIN-koodit erillään kortista.
- Lisätietoja sivulla
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/sahkoinen_tunnistus_ja_allekirjoitus/tunnistautuminen_varmennekortilla/index.html



Kirjautuminen yhteisöjen Katso-tunnuksilla

Katso-tunnukset saa verohallinnon sivuilta <https://yritys.tunnistus.fi/>.
Siellä on myös tukipalvelu, jonne asiakas ohjataan ongelmatilanteissa.

- Painamalla yllä olevaa linkkiä saat näkyviin seuraavan ikkunan, jossa voit perustaa Katso -tunnukset
- Mikäli olet unohtanut salasanasasi voi nollata sen painamalla *Salasana unohtunut* -linkkiä
- Sivulla on myös tukipalvelun yhteystiedot

Tukipalvelu

020 697 040
katso@vero.fi

The screenshot shows the Katso website interface. At the top, there's a logo and the word 'Katso'. Below it, a header bar contains links for 'På Svenska' and 'In E'. The main content area is titled 'Katso-organisaatiotunnistus ja -valtuutushallinta'. It explains that Katso services are for organizations and that Katso credentials are used for logging into various services. Below this, there are three columns: 'Katso-palvelu' with links like 'Siirry palveluun', 'Perusta Katso-tunniste', 'Salasana unohtunut?', 'Uusi salasanalista', 'Salasanat loppu (ohje)', and 'Salasanoja jäljellä (ohje)'; 'Asiointipalvelut' with links like 'Verohallinto', 'Kela', 'Eläketurvakeskus', 'Keva', 'Tulli', 'Ulkoasiainministeriö', 'Helsingin kaupunki', and 'Poliisihallinto'; and 'Tiedotteet' with dates and topics like '2013.02.04 Huomioi valtuutusten voimassa ruuhkien välttämiseksi' and '2012.06.12 Katso-'. At the bottom left of the screenshot, there's a 'Tukipalvelu' section with contact information. On the right, there's a 'Tunnistautuminen' (Logging in) box with fields for 'Käyttäjätunnus' (Username) and 'Salasana' (Password), and a 'Kirjaudu' (Log in) button.



Kertakirjautumisella valtion palveluihin

- Kun asiakas on kirjautunut Helsingin asiointipalveluun, hän voi kirjautua eräisiin valtion palveluihin kirjoittamalla palvelun osoitteen, esim. Omakanta.fi, ja klikkaamalla siellä Kirjaudu. Sen jälkeen hänelle aukeaa sivu, jossa lukee: Siirryt tunnistautuneena uuteen palveluun. Ylhäällä lukee sen palvelun nimi johon asiakas siirtyy.
- Asiakas voi myös kirjautua ensin muualle, ja siirtyä sieltä Asiointi.hel.fi:hin, jolloin hän saa samanlaisen ilmoituksen.





Kertakirjautumisella valtion palveluihin

- Kun asiakas on kirjautunut Helsingin asiointipalveluun, hän voi käyttää eräitä valtion palveluita ilman että tarvitsee kirjautua uudelleen. Näitä ovat Omakanta.fi, Kela.fi, Asiointi.poliisi.fi, Väestörekisterikeskus - vrk.fi, Kansalaisen asiointitili - asiointitili.suomi.fi, sekä myös esim. jotkin Espoon ja Vantaan palvelut.
- Huomaa, että uloskirjautuminen tapahtuu samalla klikkauksella kaikista asiakkaan käyttämistä palveluista. Kun asiakas on painanut ”Kirjaudu ulos”, hän näkee vilahdukselta kaikki palvelut joihin on ollut kirjautuneena ja joista kirjautuu samalla ulos.



Ulos kirjautuminen

- Linkki uloskirjautumiseen Helsingin palveluista on oikeassa yläkulmassa, mustassa palkissa.
- Jos et käytä palvelua kahteen tuntiin, sinut kirjataan automaattisesti ulos. Asiointipalvelu huomauttaa asiasta viisi minuuttia ennen uloskirjaamista.
- Jos käytät tietokonetta, joka on muidenkin käytössä (esimerkiksi kirjastossa tai nettikahvilassa), poistu kaikista ohjelmista ja palveluista, ennen kuin lähdet pois koneelta. Tyhjennä myös selaimen välimuisti.





Kirjautumisen jälkeen

- Kun asiakas on tunnistautunut pankissaan, mobiilivarmenteella, varmennekortilla tai Katso-tunnuksilla, hän saa viestin: Tunnistautuminen onnistui, jatka palveluun.
- Vasta kun asiakas on painanut Jatka palveluun –nappia, hän siirtyy takaisin Asiointi.hel.fi:hin.
- Mihin asiakas päätyy tunnistamisen jälkeen, riippuu siitä, mitä linkkiä pitkin hän on tullut palveluun.
- Jos asiakas on klikannut lomakkeelle vievää linkkiä, hän siirtyy tunnistamisen jälkeen suoraan lomakkeelle.
- Jos asiakas on mennyt kirjautumissivulle, hän siirtyy kirjautuneen asiakkaan etusivulle.

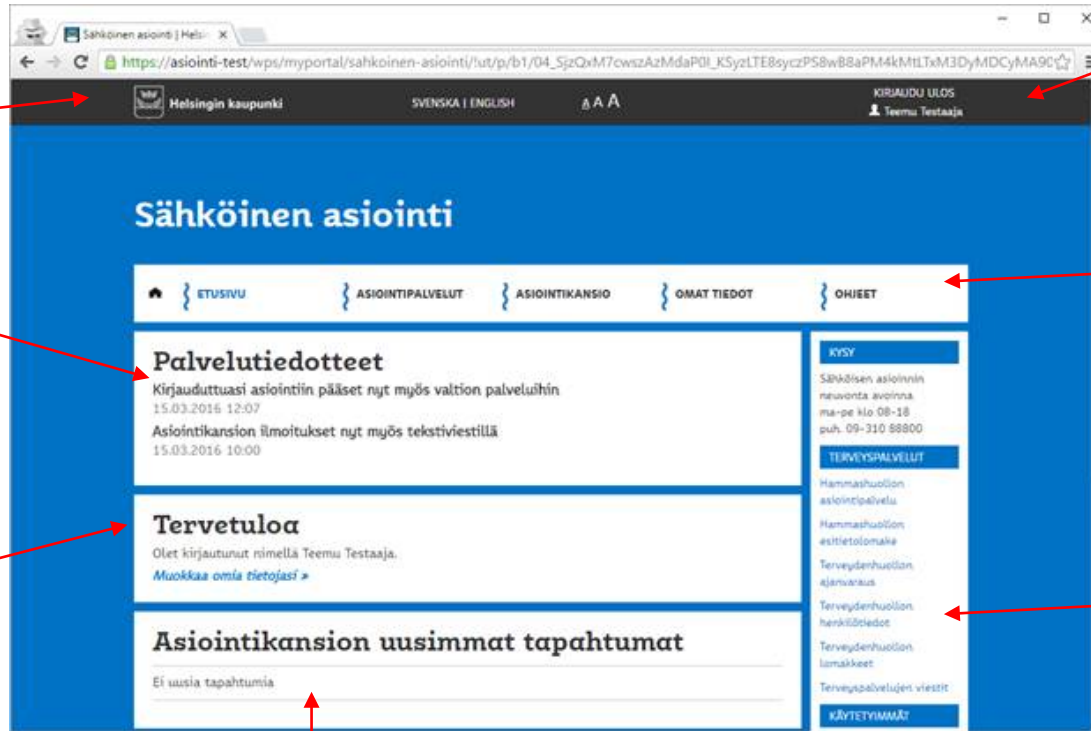


Kirjautuneen asiakkaan etusivu

Yläpalkissa on mahdollisuus vaihtaa kieltä ja suurentaa tekstiä AAA-painikkeista

Palvelutiedotteet näkyvät vain silloin kun on tiedotettavaa.

Tervetuloa-kohdassa näkyy asiakkaan nimi. Linkistä pääsee muokkaamaan tietojaan.



Ulos kirjautuminen

Päävalikko. Matkapuhelimen näytöllä näkyy vain sana Valikko, josta otsikot aukeavat

Oikeassa laidassa on linkkejä suosittuihin palveluihin ja sivua koskeviin ohjeisiin.

Etusivulla näkyvät asiointikansion uusimmat tapahtumat.



Palvelujen / lomakkeiden kuvaukset

- Otsikon "Asiointipalvelut" alta löytyvät kaikki kaupungin sähköisen asioinnin palvelut aakkosjärjestyksessä.
- Palveluja voi hakea hakusanalla. Rastittamalla aihealueen ja/tai kohderyhmän voit hakea vain niihin liittyvät palvelut. Tulokset listautuvat alle.
- Kustakin palvelusta näytetään listassa nimi ja lyhyt kuvaus.
- Lisää palvelusta -kohdasta saa esiin kaikki palvelun tiedot.
- Siirry palveluun –kohdasta pääsee suoraan palveluun.

ETUSIVU ASIointIPALVELUT ASIointIKANSIO OMAT TIEDOT OHJEET

Asiointipalvelut

Hae hakusanalla HAE

Aihealue:

- ☒ Näytä kaikki
- ☐ Sosiaali- ja terveyspalvelut
- ☐ Kulttuuri ja vapaa-aika
- ☐ Liikenne ja kartat
- ☐ Kaupunki ja hallinto
- ☐ Asuminen ja ympäristö
- ☐ Päivähoito ja koulutus

Kohderyhmä:

- ☒ Näytä kaikki
- ☐ Henkilöasiakkaat
- ☐ Yhdistykset
- ☐ Yritykset

Haun tulokset

ARBIS, KURSSI-ILMOITTAUTUMINEN

Ilmonet, sähköinen kurssihaku ja ilmoittautuminen pääkaupunkiseudun kansalais- ja työväenopistoihin.

[Lisää palvelusta...](#) [Siirry palveluun »](#)

OHJE

Sivulla ovat kaikki sähköisen asioinnin palvelut aakkosjärjestyksessä. Voit hakea palveluja hakusanalla tai rastittamalla aihealueen tai kohderyhmän. Tulokset listautuvat alle.

HELSINGIN PALVELUT

Kaikki kaupungin palvelut

[Palvelut kartalla](#)

VALTION ASIOINTIPALVELUT

Kanta.fi

[Muut valtion e-palvelut](#)



Palvelujen / lomakkeiden kuvaukset

- Palvelun kuvaus kannattaa lukea ennen palvelun käyttöä.

Palvelun kuvauksessa kerrotaan miten asian käsittely etenee, kenelle palvelu on tarkoitettu, käsittelyaika ja voimassaoloaika sekä palvelusta vastaava virasto. Oikeassa palstassa on tietoa mm. siitä, tallentuvatko palvelun tiedot asiointikansioon.

Klikkaamalla kohtaa "Vaihtoehtoiset asiointitavat" löytyvät mahdolliset pdf- tai word-lomakkeet, puhelinpalvelut ym.

Oikeassa laidassa on linkki viraston palautelomakkeeseen ja mahdollisiin lisätietoihin.

Palveluun tai lomakkeeseen pääsee oikean laidan painikkeesta "siirry palveluun"



Lomakkeet

- Asiakas täyttää lomakkeen kentät ja lähettää sen Lähetä-napista, kun kaikki pakolliset kentät on täytetty. Lomakkeen pakolliset kentät on merkitty tähdellä *. Kentät voivat muuttua **punaisiksi**, jos yrittää lähettää lomakkeen ennen pakollisten kenttien täyttämistä.
- Lähettämisen jälkeen tulee esiin ilmoitus ”Lomakkeen lähetys onnistui ja voit seurata sen tilaa asiointikansiossa asianumerolla 12345.”
- Lomakkeet tallentuvat automaattisesti luonnokseksi asiointikansioon viiden minuutin välein. Voit hakea luonnoksen asiointikansioista ja jatkaa hakemuksen täyttämistä myöhemmin, vaikka kirjautuisit ulos asiointipalvelusta.
- Lähetetty lomake näkyy asiointikansiossa viiveellä, joka on yleensä korkeintaan 10 minuuttia.



Lomakkeet

- Lomake voi olla monisivuinen. Uudemmat, valkopohjaiset lomakkeet (kuvassa Koirailmoitus) mukautuvat pöytäkoneen, tabletin ja kännykän näyttöön.

Helsingin kaupunki

SVENSKA | ENGLISH

KIRJAUDU ULOS
PORTAALIA TESTAA

Sähköinen asiointi

ETUSIVU ASIOINTIKANSIO ASIOINTIPALVELUT OMAT TIEDOT OHJEET

Hakemus päivähoitoon tai esiopetukseen

Hakutoiveet

- ☐ Huoltajan tiedot
- ☐ Perheen tiedot
- ☐ Yhteishuoltajan tiedot
- ☐ Lapsen tiedot

Koirailmoitus

Ole hyvä täytä tiedot niin käsittelemme hakemuksesi tuota pikaa

- 1 Omistajan tiedot
- 2 Koiran tiedot
- 3 Muutostiedot
- 4 Lisä- ja seuranta tiedot
- 5 Yhteenveto

OMISTAJAN TIEDOT

Sukunimi*

Etunimi*

Henkilötunnus*

Puhelin virka-aikana

Sähköinen asiointi

VALIKKO

Koirailmoitus

Ole hyvä täytä tiedot niin käsittelemme hakemuksesi tuota pikaa

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

OMISTAJAN TIEDOT

Sukunimi*

Etunimi*

Henkilötunnus*

Puhelin virka-aikana



Asiointikansio

- Jokainen asiakas saa ensimmäisen kerran kirjautuessaan ja rekisteröityessään oman, henkilökohtaisen asiointikansion.
- Yritykset ja yhteisöt saavat yhteisön asiointikansion.
- Kansioon tallentuu tietoa lähetetyistä lomakkeista ja niiden tilasta (Luonnos, Lähetetty, Päätetty ym.)
- Kaikki lomakkeet eivät tallennu kansioon, esimerkiksi terveydenhuollon lomakkeet. Syynä on asiakkaan tietosuoja. Sosiaali- ja terveystietojen tiedot tallentuvat vain niiden omaan asiakasjärjestelmiin.
- Asiointikansiossa näkyvät myös mahdolliset viestit lukuun ottamatta terveydenhuollon viestejä, jotka näkyvät terveydenhuollon viestipalvelussa, <https://asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkas/viestinta>



Asiointikansio

Kansiosta voi hakea palvelua sen asianumerolla. Palveluja voi järjestää aakkosjärjestykseen tai päivämäärän mukaan.

Jos kansiossa on uusi tapahtuma, se on merkitty keltaisella "Uusi" -napilla. Tila-kohdassa on asioinnin viimeisin tilatieto, esimerkiksi Lähetetty, Käsittelyssä, Ratkaistu.

Kaikki lomakkeen tiedot aukeavat kohdasta Avaa tiedot.

Kansion alaosassa näkyvät lähettämättömät luonnokset.

ETUSIVU

ASIOINTIPALVELUT

ASIOINTIKANSIO

OMAT TIEDOT

OHJEET

Asiointikansio

Hae asianumerolla HAE

Järjestä:

☐ Aakkosjärjestys

☒ Viimeinen päivitys

Vuokra-asuntohakemus (35162)

UUSI

TILA

16.03.2016 10:19

Asuntotarjous hyväksytty: [Kontulankaari 13 A 3]

[Avaa tiedot »](#)

Opetus - Toiminta-avustushakemus koululaisen iltapäivätoiminnan järjestäjille (34962)

TILA

15.03.2016 11:09

Testiviesti Lorem Ipsum is simply dummy

[Avaa tiedot »](#)

Tutkimuslupahakemus (36000)

TILA

15.03.2016 10:49

Lähetetty

[Avaa tiedot »](#)

Luonnokset

Päätötodistusjäljennöksen tilaus

VIIMEKSI MUOKATTU

14.12.2015

AVAA

POISTA

KYSY

Sähköisen asioinnin neuvonta
avoinna ma-pe klo 08-18
puh. 09-310 88800

OHJE

Asiointikansioon tallentuvat useimmat asiointitapahtumat, kuten lähetetyt hakemukset ja viestit.

On palveluja, jotka eivät tallennu kansioon, kuten terveyspalvelut.
[Terveyspalvelujen viesti](#)

Huom! Tapahtumat päivittyvät kansioon viiveellä.



Asiointikansio, lomakkeen tiedot avattuna

▼ **Katutyölupa (1234567)** [Sulje tiedot »](#)

TILO 21.4.2015 Odottaa lisätietoja, uusi viesti saapunut

TOIMINNOT

NÄYTÄ HAKEMUS

TÄYDENNÄ

KÄYTÄ POHJANA

VIESTIT

RAKENNUSVIRASTO – 15.3.2015:

Hei! Voitko lähettää meille vielä kotiosoitteesi. Se on jäänyt puuttumaan lomakkeesta.

Ystävällisin terveisin,
Maija Meikäläinen, Rakennusvirasto

KIRJOITA UUSI VIESTI

Avatun lomakkeen tiedot näkyvät harmaalla pohjalla.

Joissakin palveluissa voi lähettää viestejä.

LISÄÄ LIITE

[Liitetiedosto1 nimi.pdf](#)

[Liitetiedosto2 nimi.pdf](#)

LÄHETÄ VIESTI

TAPAHTUMAT

21.4.2015 Odottaa lisätietoja
19.4.2015 Täydennetty
18.4.2015 Lähetetty

[Sulje tiedot »](#)

^ **Päivähoitohakemus (1234567)**

TILO 21.4.2015 Päätetty
[Avaa tiedot »](#)

1 2 3 4 5

Joissakin palveluissa voi lisätä liitteitä. Liitetiedostojen nimet näkyvät, mutta niitä ei voi avata ja lukea asiointikansiossa.

Alla ja yllä voi näkyä muita hakemuksia, tässä päivähoitohakemus.

Lisää asiakkaan lähettämiä hakemuksia seuraavilla sivuilla.



Viestit ja asiointikansio

- Joissakin palveluissa on mahdollista lähettää viestejä. Viestit ovat paremmin suojattuja kuin tavallinen sähköposti.
- Viestin lähettämisen aloittaa aina lääkäri, terveydenhoitaja tai muu virkailija. Asiakas ei voi itse aloittaa viestittelyä.
- **Terveydenhuollon viestit** eivät näy asiointikansiossa.
- Linkki terveydenhuollon viesteihin löytyy palvelukuvauksesta ja kirjautuneen asiakkaan etusivulta. Terveydenhuollon asioinnissa pitää ensin täyttää sähköinen sopimus / suostumuslomake. Lapsen puolesta asioitaessa sopimuslomake on pdf-muotoinen.

Kuntalaispalvelut Asiointikansio Omat tiedot PORTAALIA TESTAA Kirjaudu ulos

Viestipalvelu AJANVARAUS VIESTINTÄ HENKILÖTIEDOT LOMAKKEET Lähetä Tallenna Poistu

Viestipalvelu Uusi kysymys

Ohje

Tässä näymässä on kaikki viestiketjusi.

Viestiketjun voit avata viestin otsikosta.



Omat tiedot -sivu

- Omat tiedot-sivulla näkyvä asiakkaan nimi ja henkilötunnus tulevat väestörekisteristä. Nimeä ei voi muuttaa Asiointi.hel.fi-palvelussa, eikä esimerkiksi käyttää lempinimeä.
- Yrityksen tai yhteisön nimen lisäksi näkyy Y-tunnus.
- Omat tiedot-sivulla näkyvät rekisteröitymisen yhteydessä annetut sähköpostiosoite ja/tai matkapuhelinnumero ja kielivalinta.
- Sähköpostiosoitetta tai tekstiviestiä käytetään kun asiakkaalle lähetetään tietoja palvelun tai lomakkeen tilasta. Asiakas saa ilmoituksen, kun asiointikansiossa on jokin uusi tapahtuma tai viesti. Ilmoituksia lähetetään tasatunnein klo 9-20 välillä.
- Tietoja voi muuttaa painamalla Muokkaa-painiketta.
- Omat tiedot-sivulla ilmoitetut yhteystiedot eivät yleensä siirry automaattisesti virastojen lomakkeisiin tai taustajärjestelmiin.



Omat tiedot -sivu

[ETUSIVU](#) [ASIOINTIPALVELUT](#) [ASIOINTIKANSIO](#) [OMAT TIEDOT](#) [OHJEET](#)

Omat tiedot

Nimi: NORDEA DEMO

Syntymäaika: 21.02.1981

Sähköposti:

Matkapuhelin:

Ilmoitukset

Ilmoituksen lähetystapa: ☒ Sähköposti ☐ Tekstiviesti

Ilmoituksen kieli: ☒ Suomi ☐ Ruotsi ☐ Englanti

Viimeksi muokattu 16.03.2016 12:54

[Peruuta >](#) [TALLENNA](#)

OHJE

Henkilötiedot on saatu väestörekisteristä.

Sähköpostin kautta saat tiedon uusista tapahtumista asiointikansiossa.

Sähköpostiosoitteen muutos ei siirry automaattisesti virastojen lomakkeisiin.

Omat tiedot-sivun Muokkaa-napista aukeaa sivu jossa voi muuttaa sähköpostin ja puhelimen osoitteen, valita ilmoituksen lähetystavan ja ilmoituksen kielen. Muutoksen voi joko tallentaa tai peruuttaa.

Sähköpostia ja/tai tekstiviestiä käytetään ilmoittamaan, että asiointikansiossa on jokin uusi tapahtuma tai viesti.



Turvallisuus

- Kaupungin sähköisten asiointipalvelujen käyttäminen on turvallista, sillä käytetty yhteys on salattu. Kukaan ulkopuolinen ei näe asiointikansiotasi eikä viestejä, jotka lähetät palvelussa. Suojatun yhteyden tunnistaa siitä, että selaimen osoiterivillä näkyvä osoite alkaa https: (ei http:).
- Helsingin kaupunki ei koskaan kysy käyttäjiltä pankkitunnuksia, salasanoja, luottokortin tai pankkitilin numeroa tai muita tunnisteita puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai muulla tavalla. Huolehdi siitä, että kukaan ei pääse niihin käsiksi.
- Kaupunki ei kerää kävijöistä tietoa kaupallisiin tarkoituksiin. Kaupunki ei myöskään myy tai luovuta kerättyjä tietoja ulkopuolisille.
- Kaupunki käsittelee henkilötietoja asianmukaisesti ja lain vaatimalla tavalla. Lisätietoja on henkilötietolain mukaisissa rekisteriselosteissa osoitteessa <http://www.hel.fi/rekisteriseloste/>.



Tuetut selaimet ja laitteet

- Asiointipalvelu toimii parhaiten uusimmilla selaimilla ja laitteilla. Hyvin vanha selain kannattaa päivittää uudempaan versioon. Selaimessa tulee olla JavaScript-tuki päällä.
- Tuetut selaimet: Internet Explorer 9, Chrome 47, Firefox 38, tai näiden uudemmat versiot.
- Tuetut päätelaitteet: Android 4.3, iOS 8.3, Windows 8.1 tai näiden uudemmat versiot.
- Matkapuhelimet, testatut versiot: Apple iPhone 5, Samsung Galaxy S3, Nokia Lumia 830, Asus Nexus 7C, Apple iPad Mini 2.
- Testatut käyttöjärjestelmät: iOS 8.3, iOS 9.0.2, Android 4.3, Android 5.1.1, Windows 8.1 Update 2.
- Testatut selaimet: Safari 600.1.4, Safari 601.1, Chrome 46.0.2490.76, Internet Explorer 11, Firefox 33.1.