

# Sähköisen asiainnin ohjeet

## <https://asiointi.hel.fi>

Helsingin kaupungin sähköisen asiainnin käytön tuki,  
avoinna ma-pe klo 08-18 puh. (09) 310 88800

Helsinki

# Sisällysluettelo

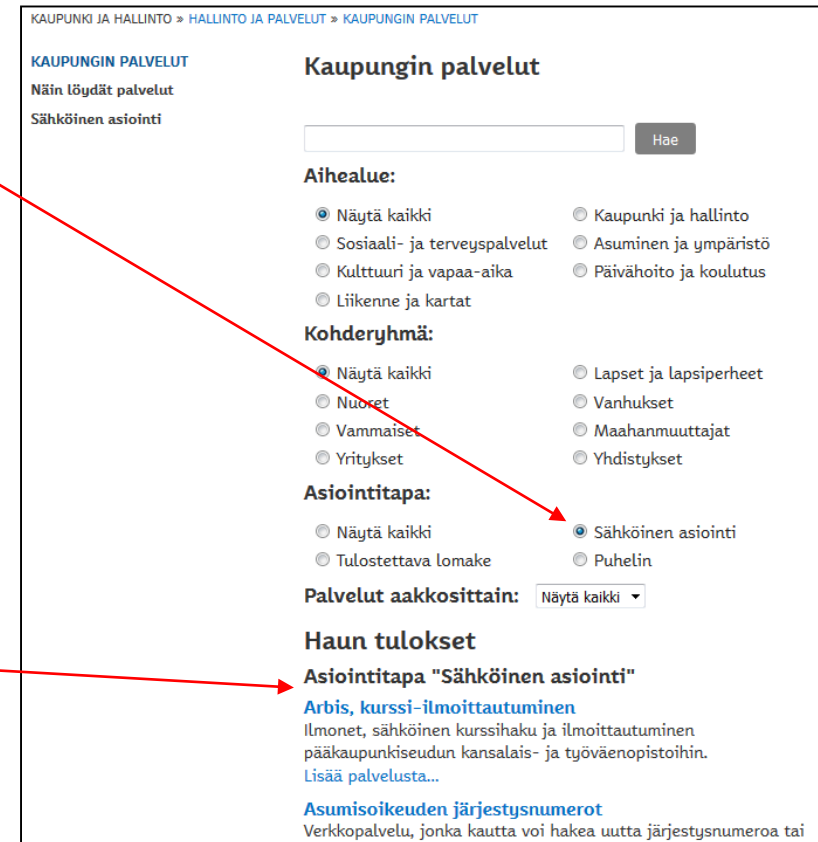
1. Etusivu ja puhelinneuvonnan numero
3. Mikä on Asiointi.hel.fi?
4. Mistä kaupungin palvelut löytyvät?
- 5.-7. Kirjautuminen ja rekisteröityminen
  - 8.-9. Kirjautuminen henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla
  - 10.-11. Kirjautuminen mobiilivarmenteella
  12. Kirjautuminen varmennekortilla
  - 13.-14.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

# Mistä kaupungin palvelut löytyvät?

- Kaikki kaupungin palvelut löytyvät Kaupungin palvelut-sivuilta [www.hel.fi/palvelut](http://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
- Sosiaali- ja terveyspalvelut
- Kulttuuri ja vapaa-aika
- Liikenne ja kartat
- Kaupunki ja hallinto
- Asuminen ja ympäristö
- Päivähoito ja koulutus

**Kohderyhmä:**

- Näytä kaikki
- Nuoret
- Vammaiset
- Yritykset
- Lapset ja lapsiperheet
- Vanhukset
- Maahanmuuttajat
- Yhdistykset

**Asiointitapa:**

- Näytä kaikki
- Tulostettava lomake
- Sähköinen asiointi
- 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

- Sivun [www.hel.fi](http://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.

The screenshot shows the top navigation bar of the Hel.fi website. It includes language options (SVENSKA | ENGLISH | MUUT KIELET), weather (+17°C), accessibility (A A A), and a search bar (HAE SIVUSTOLTA). Below the navigation bar, there are two main sections:

- PALVELUTIEDOTTEET**: A yellow box containing a message: "Tilantarveilmoitus ei aukea. 12.07.2017 14:00".
- KIRJAUDU ASIOINTIPALVELUUN**: A section with text explaining that Helsinki's digital services are available around the clock. It provides instructions on how to log in using bank ID, mobile ID, or a smart ID card, and mentions that users will be prompted to register on their first use.

On the right side, there is a yellow sidebar with two options:

- HENKILÖASIAKKAAT**: "Kirjaudu pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla" with a "KIRJAUDU" button.
- YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT**: "Kirjaudu Katso-tunnuksilla" with a "KIRJAUDU" button.

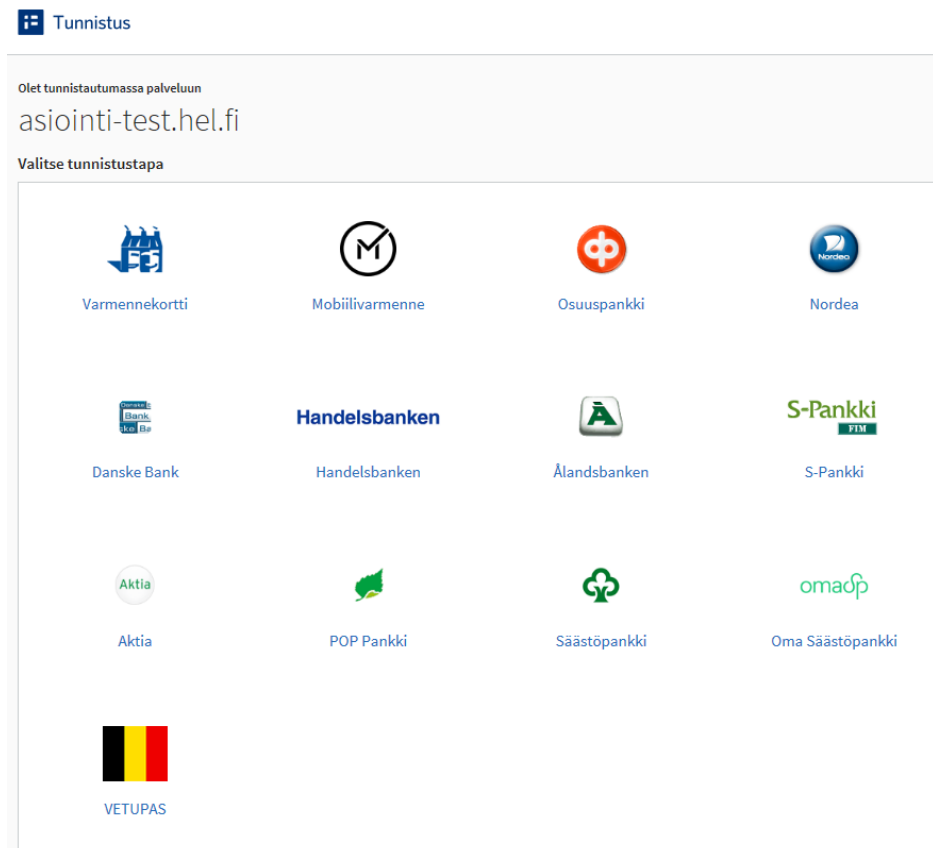
At the bottom left of the page, there is a link: "Sähköisen asioinnin ohjeet »".

# 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 englantia.
  - Matkapuhelinnumero tulee syöttää kansainvälisessä +358 –muodossa.
- Asiakkaalle lähetetään sähköpostitse tai tekstiviestillä ilmoitus, jos omassa asiointissa on tapahtunut muutoksia. Ilmoituksia lähetetään tasatunnein klo 9-20 välisenä aikana.

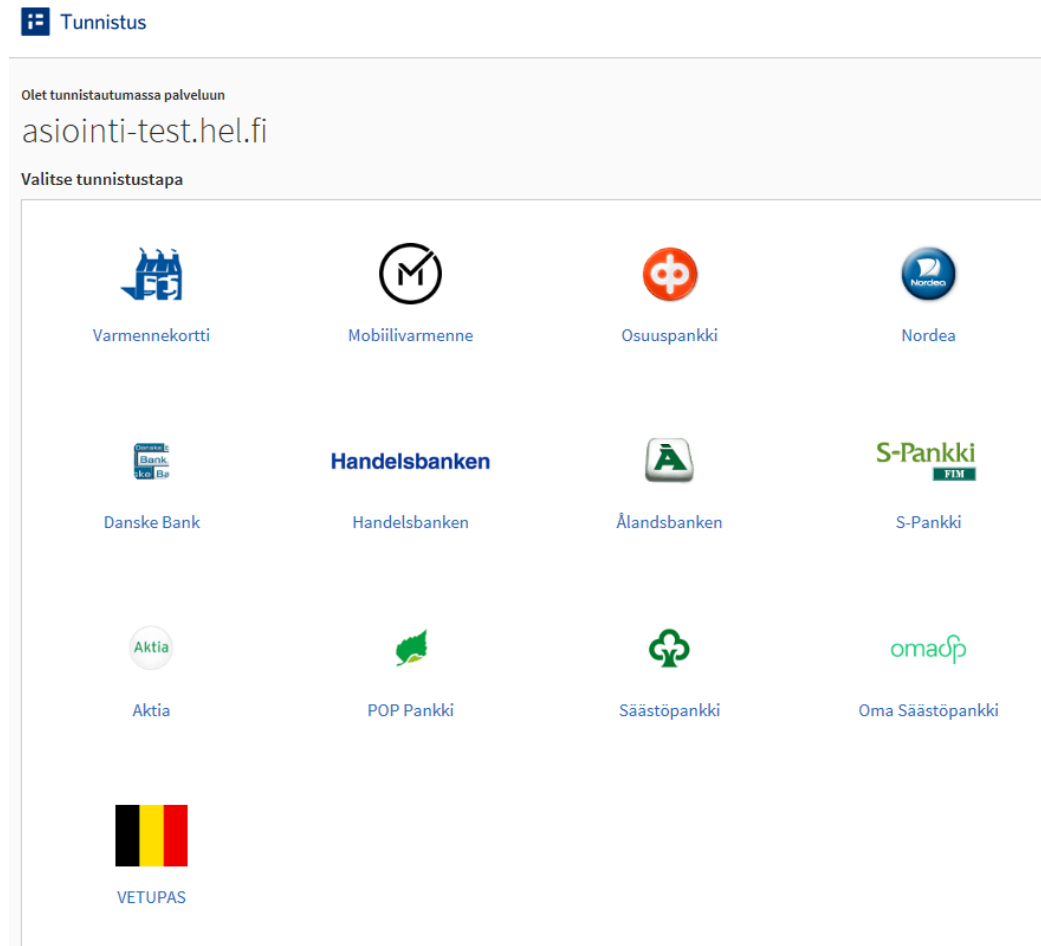
# Kirjautuminen ja rekisteröityminen

- Kun asiakas on painanut Kirjautu sisään -painiketta, hän siirtyy valitsemaan tunnistustavan.
- Tunnistus-sivut eivät ole Helsingin kaupungin. Ongelmatilanteissa voi ottaa yhteyttä valtion Sähköisen asioinnin käytön tukeen puh. 09 310 88800.



# Kirjautuminen pankkitunnuksilla

- Valitaan oma pankki.
- Tämän jälkeen siirrytään pankin sivuille ja noudatetaan pankin antamia ohjeita. Ongelmatilanteissa tulee ottaa yhteys omaan pankkiin.





# 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.

**Tunnistus**

**Kirjaudu**

Käyttäjätunnus:

Salasana:

**1 Tunnistautuminen** 2 Avainluvun kysyminen 3 Hyväksyminen 4 Kuittaus

**E-tunniste**

VAIHE 1 Tunnistautuminen VAIHE 2 Anna tunnusluku VAIHE 3 Tarkista tiedot

Kirjaudu sisään käyttäjätunnuksellasi ja salasanasillasi.

Käyttäjätunnus:

Salasana:

**Pankkitunnukset**

Tunnuslukusovellus Tunnuslukukortti Tunnuslukulaite

Anna käyttäjätunnus ja seuraava vapaa tunnusluku. Jatka napauttamalla OK-painiketta.

Käyttäjätunnus:

Tunnusluku:

# Kirjautuminen mobiilivarmenteella

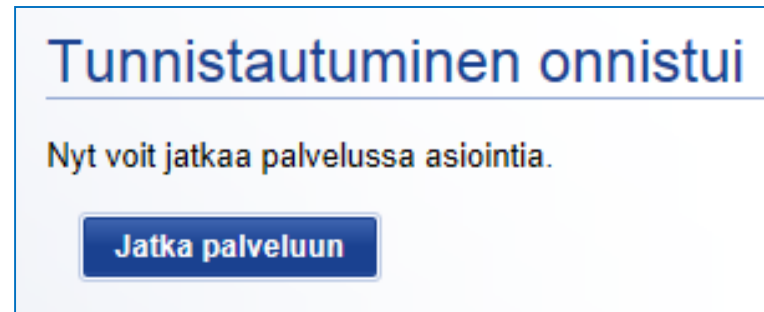
- Matkapuhelimen sim-kortissa pitää olla tunnistusominaisuus (ID-sim -kortti).
- Pidä matkapuhelimesi auki. Kirjoita puhelinnumerosi ja napsauta Lähetä. Saat hetken päästä tunnistuspyynnön matkapuhelimeesi.

Tunnistaudu matkapuhelimella

1. Kirjoita puhelinnumerosi.  
Puhelinnumero \*  
  
Kirjoita tähän matkapuhelinnumerosi ilman välilyöntejä ja paina Lähetä-painiketta
2. Jos puhelinliittymässäsi on häirinnän esto, kirjoita häirinnän estokoodi.  
Muussa tapauksessa jätä kenttä tyhjäksi.  
Häirinnän estokoodi
3. Napsauta Lähetä-painiketta.  
 Matkapuhelimeesi lähetetään tunnistuspyyntö. Varsinainen tunnistus tapahtuu matkapuhelimellasi.

# 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 aikakatkaisu 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.
- Lisätietoa mobiilivarmenteesta:  
<http://mobiilivarmenne.fi/>



# 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://vrk.fi/sahkoinen-henkilollisyys-ja-varmenteet>

# Kirjautuminen yhteisöjen Katso-tunnuksilla

Katso-tunnukset saa organisaationne Katso-pääkäyttäjältä. Tarvittaessa tunnukset voi perustaa verohallinnon sivulla.

- Voit perustaa Katso –tunnukset
- Kysy ensin organisaatiosi pääkäyttäjältä
- Voit saada unohtuneen salasanan
- Tukipalvelu: Puh 029 497 040

The screenshot shows the Katso login page with the following elements:

- Logo: **Katso** yritys.tunnistus.fi
- Language: [På svenska](#) | [English](#)
- Warning box: **Kertakäyttösalasanalistan tulostamisessa ongelmia Mac/Safari-yhdistelmällä.** [Lue lisää](#)
- Buttons: **Kirjautu palveluun** (Hallinnoi tietoja ja valtuuksia)
- Navigation menu:
  - Perusta Katso-tunniste**: Voit perustaa organisaatiollesi pääkäyttäjän, jos sinulla on nimenkirjoitusoikeus.
  - Salasanat ja lukkiutunut tunniste**: Voit avata lukkiutuneen tunnisteiden tai uusien salasanan.
  - Vahvenna Katso-alitunniste**: Voit vahventaa Katso-alitunnisteesi Katso-tunnisteeksi.
  - Siirrä pääkäyttäjäys itsellesi**: Voit siirtää pääkäyttäjäyden nykyiseltä pääkäyttäjältä itsellesi.
- Content area:
  - Katso-palvelu**: Katso-organisaatiotunnistus ja valtuushallinta on Väestörekisterikeskuksen maksuton palvelu organisaatioiden tunnistamiseen sähköisessä asiointissa [laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016)]. Katso-palvelussa organisaation edustaja voi perustaa Katso-tunnisteiden sekä hallinnoida organisaation tietoja, alitunnisteita ja valtuuksia. Verohallinto tuottaa palvelua 31.12.2016 asti (laki 503/2010, laki 1247/2013 2 a §). Väestörekisterikeskus toimii palvelutuottajana 1.1.2017 alkaen (laki 571/2016 27.4 §). Palvelusta vastuullisen viranomaisen muutoksen vuoksi palvelun käyttöehdot ja tietosuojaseloste on päivitetty vastaamaan tilannetta 1.1.2017 alkaen. Muutos ei edellytä toimia Katso-palvelua hyödyntäviä organisaatioita tai palvelun käyttäjiä.
  - Verohallinnon vastauspankki**: Miten haen organisaationi Katso-pääkäyttäjäyttä? Voit perustaa Katso-pääkäyttäjäyden kahdella tavalla: Jos sinulla on jo Katso-tunniste, voit perustaa pääkäyttäjäyden Katso-palvelussa valitsemalla "Kirjautu palveluun". Sisäänkirjautumisen jälkeen valitse sivun vasemmasta yläreunasta Tunniste-otsikon alla "Uusi pääkäyttäjäys". Jos sinulla ei vielä ole Katso-tunnistetta, voit perustaa pääkäyttäjäyden Katso-palvelussa valitsemalla "Perusta Katso-tunniste". Voit tunnistautua palvelussa henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksillasi. Pääkäyttäjäyttä perustaessasi tarvitset tulostinta. Huomioithan, että pääkäyttäjäyttä varten sinulla tulee olla nimenkirjoitusoikeus organisaatiossa. [Lisää kysymyksiä ja vastauksia](#)
- Footer: [Aktivoi Yti.fi:ssä alustettu tunniste >](#) Katso-tuki 029 497 040 [Ohjeet >](#)

# Kirjautuminen yhteisöjen Katso-tunnuksilla

Katso-tunnukset saa organisaationne Katso-pääkäyttäjältä. Tarvittaessa tunnukset voi perustaa verohallinnon sivulla.

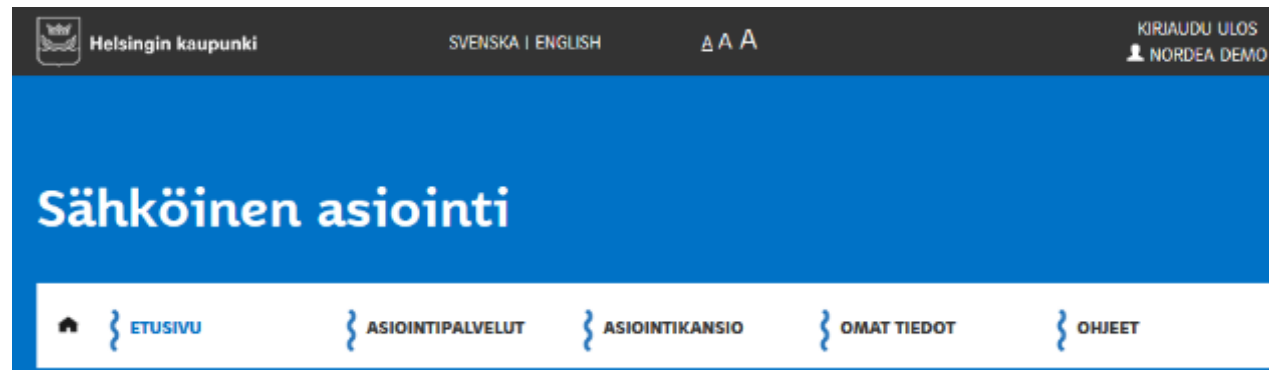
The image shows a sequence of steps for logging in with Katso credentials:

- Instructions:** A dashed box contains instructions: "Tulevasta ikkunasta paina *Kirjaudu sisään*", "Jos sinulla on käyttäjätunnus, kirjoita Katso -tunnuksesi ja salasanasasi", and "Jos sinulla ei ole käyttäjätunnusta, voit perustaa sen Katso-palvelussa osoitteessa: <https://yritys.tunnistus.fi>".
- Warning Box:** A blue box titled "Sähköinen tunnistus" contains information: "Katso-tunnistautuminen. Helsingin kaupungin sähköisten yritys- ja palvelusivustojen verkkotunnistautuminen suoritetaan Katso sivustolla, josta palataan sivulta." and "Rekisteröityminen - Kirjautuminen vaatii myös että organisaatio on rekisteröitynyt Katso-palveluun ja saa tallentaa rekisteriin. Voit tutustua rekisteriselosteeseen etukäteistarkastamalla linkin [rekisteriseloste](#)." It also states "Tämä palvelu vaatii, että JavaScript on käytössä selaimessasi." and has buttons for "Kirjaudu sisään" and "Peruuta".
- Tervetuloa:** A grey box with the heading "Tervetuloa" and the text "Käyttämäsi palvelu vaatii sähköisen tunnistautumisen."
- Ohjeet:** A grey box with the heading "Ohjeet" and the text "Jos sinulla on käyttäjätunnus, ole hyvä ja anna käyttäjätunnus ja salasana tunnistautumista varten. Jos sinulla ei ole käyttäjätunnusta, voit perustaa sen Katso-palvelussa osoitteessa: <https://yritys.tunnistus.fi>".
- Tunnistautuminen:** A grey box with the heading "Tunnistautuminen" and the text "Syötä käyttäjätunnus ja salasana." It contains input fields for "Käyttäjätunnus:" and "Salasana:" and a "Kirjaudu" button.

Red arrows indicate the flow: from the instructions to the warning box, from the warning box to the "Kirjaudu sisään" button, from the "Ohjeet" box to the "Kirjaudu" button, and from the "Tervetuloa" box to the "Kirjaudu" button.

# 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

The screenshot shows the Helsinki City digital services portal for a logged-in user. The page is titled "Sähköinen asiointi" and features a navigation menu with options like "ETUSIVU", "ASIOINTIPALVELUT", "ASIOINTIKANSIO", "OMAT TIEDOT", and "OHJEET". The main content area includes sections for "Palvelutiedotteet", "Tervetuloa", and "Asiointikansion viimeiset tapahtumat". A sidebar on the right contains a "KYSY" section with contact information and a "TERVEYSPALVELUT" section with links to various services. The footer includes the Helsinki City logo and the text "Helsingin kaupunki".

Annotations on the left side:

- Yläpalkissa on mahdollisuus vaihtaa kieltä ja suurentaa tekstiä AAA-painikkeista
- Palvelutiedotteet näkyvät vain silloin kun on tiedotettavaa.
- Tervetuloa-kohdassa näkyy asiakkaan nimi.
- Etusivulla näkyvät asiointikansion viimeisimmät tapahtumat.

Annotations on the right side:

- Ulos kirjautuminen
- Päävalikko. Matkapuhelimen näytöllä näkyy vain sana Valikko, josta otsikot aukeavat
- Oikeassa laidassa on linkkejä suosittuihin palveluihin ja ohjeisiin.
- Sivun alalaita on sama kaikilla sivuilla. Sieltä löytyy palautekaavake.

# Palvelujen / lomakkeiden kuvaukset

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

The screenshot shows the Helsinki online services portal (Asiointipalvelut) interface. At the top, there is a navigation bar with links for ETUSIVU, ASIINTIPALVELUT, ASIINTIKANSIO, OMAT TIEDOT, and OHJEET. The main heading is "Asiointipalvelut". Below the heading is a search bar with the placeholder text "Hae hakusanalla" and a "HAE" button. There are two filter sections: "Aihealue:" and "Kohderyhmä:". The "Aihealue:" section has radio buttons for "Näytä kaikki" (selected), "Sosiaali- ja terveyspalvelut", "Kulttuuri ja vapaa-aika", "Liikenne ja kartat", "Kaupunki ja hallinto", "Asuminen ja ympäristö", and "Päivähoito ja koulutus". The "Kohderyhmä:" section has radio buttons for "Näytä kaikki" (selected), "Henkilöasiakkaat", "Yhdistykset", and "Yritykset". Below the filters is a section titled "Haun tulokset" (Search results). The first result is "ARBIS, KURSSI-ILMOITTAUTUMINEN" (ARBIS, COURSE REGISTRATION), with a description: "Ilmonet, sähköinen kurssihaku ja ilmoittautuminen pääkaupunkiseudun kansalais- ja työväenopistoihin." Below the result is a link "Lisää palvelusta..." and a link "Siirry palveluun >". On the right side of the page, there is a sidebar with a "OHJE" (HELP) section and a "HELSINGIN PALVELUT" (HELSINKI SERVICES) section with a link "Kaikki kaupungin palvelut" (All city services) and "Palvelut kartalla" (Services on map). Below that is a "VALI ILMON ASIINTIPALVELUT" (SELECT COURSE SERVICES) section with a link "Kanta" and "Muut valitset n-palvelut".

# Palvelujen / lomakkeiden kuvaukset

- Palvelun kuvaus kannattaa lukea ennen palvelun käyttöä.

The screenshot shows a web page for 'Erotuomaripalkkion hakeminen verkossa'. The page is in Finnish and contains the following sections:

- Asian käsittelyn eteneminen:** 1. Erotuomaroinnista sovitaan erikseen. Palkkiota on haettava kuukauden kuluessa ottelusta. 2. Helsingin opetusvirasto ottaa lomakkeen vastaan ja tarkastaa otteluiden pitopaikat ja päivämäärät. 3. Opetusvirasto välittää tiedot Talouspalveluihin, josta palkkio maksetaan lomakkeessa ilmoitetulle pankkitilille.
- Käsittelyaika:** Palkkio ja mahdolliset lisäkorvaukset maksetaan normaalisti kuukauden 7. tai 22. päivä hakijan ilmoittamalle tilille.
- Voimassaoloaika:** Hakemus on voimassa, kunnes palkkio on maksettu.
- Lisätietoja:** Jos sinulle on maksettu kuluvana vuonna erotuomaripalkkioita, verokorttia ei tarvitse lähettää uudelleen.
- Palvelusta vastaa:** Opetusvirasto, Helsinki
- Sähköinen asiointi:** SIIRRY PALVELUUN
- Palvelun tiedot:** -Vaatii tunnistautumisen -Tallentuu asiointikansioon -Henkilöasiakkaille
- Käytön edellytykset:** Edellyttää tunnistautumista joko pankki- tai mobiilitunnusin. Palvelu saatavilla joka päivä ympäri vuorokauden.
- Asian käsittelyn eteneminen:** Voit tarkastella palkkion maksatuksen tilaa asiointikansioistasi.
- Käsittelyn tilat:** Lähetetty = Palkkion tiedot on lähetetty onnistuneesti. Vastaanotettu = Tiedot on vastaanotettu, ja niitä tarkastetaan opetusvirastossa. Käsittelyssä = Maksamisen käsittely on aloitettu taloushallintopalveluissa. Ratkaistu = Palkkio on laitettu maksuun.
- Saatavilla olevat kielet:** suomi, ruotsi

Annotations on the screenshot:

- Red box on the left: "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." (An arrow points to the 'Asian käsittelyn eteneminen' section.)
- Red box on the right: "Oikeassa laidassa on linkki viraston palautelomakkeeseen ja mahdollisiin lisätietoihin." (An arrow points to the 'PALAUTE' button.)
- Red box on the right: "Palveluun tai lomakkeeseen pääsee oikean laidan painikkeesta 'siirry palveluun'" (An arrow points to the 'SIIRRY PALVELUUN' button.)
- Red box on the bottom left: "Klikkaamalla kohtaa 'Vaihtoehtoiset asiointitavat' löytyvät mahdolliset pdf- tai word-lomakkeet, puhelinpalvelut ym." (An arrow points to the 'VAIHTOEHTOISET ASIOINTITAVAT' link.)

# 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.
  - Joissakin lomakkeissa Lähetä painike ilmestyy vasta sen jälkeen kun kaikki pakolliset tiedot on syötetty oikeassa muodossa.
- Lähettämisen jälkeen tulee esiin ilmoitus ”Lomakkeen lähetys onnistui ja voit seurata sen tilaa asiointikansiossa asianumerolla 12345.”
- Jotkut 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. Lomakkeet mukautuvat pöytäkoneen, tabletin ja kännykän näyttöön.

## 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

**OHJE**

Lomakkeen pakolliset tiedot on merkitty tähdellä \*  
Voit tallentaa lomakkeen luonnoksena, jolloin se tallentuu omaan asiointikansioosi.

## 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 omiin 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, Käsitteilyssä, Ratkaistu.

Kaikki lomakkeen tiedot aukeavat kohdasta Avaa tiedot.

Kansion alaosassa näkyvät lähettämättömät luonnokset.

The screenshot shows the 'Asiointikansio' web application interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'ETUSIVU', 'ASIOINTIPALVELUT', 'ASIOINTIKANSIO', 'OMAT TIEDOT', and 'OHJEET'. The main content area is titled 'Asiointikansio' and features a search bar with the text 'Hae asianumerolla' and a 'HAE' button. Below the search bar, there is a 'Järjestä:' section with radio buttons for 'Aakkosjärjestys' and 'Viimeinen päivitys'. The main list of cases includes:

- Vuokra-asuntohakemus (35162)**: Includes a yellow 'UUSI' tag, 'TILA' status, date '16.03.2016 10:19', and description 'Asuntotarjous hyväksytty: [Kontulanakaari 13 A 3]'. A blue 'Avaa tiedot >' link is present.
- Opetus - Toiminta-avustushakemus koululaisen iltapäivätoiminnan järjestäjille (34962)**: Includes 'TILA' status, date '15.03.2016 11:09', and description 'Testiviesti Lorem Ipsum is simply dummy'. A blue 'Avaa tiedot >' link is present.
- Tutkimuslupahakemus (36000)**: Includes 'TILA' status, date '15.03.2016 10:49', and description 'Lähetetty'. A blue 'Avaa tiedot >' link is present.

At the bottom, there is a 'Luonnokset' section with a sub-section 'Päätötodistusjäljennöksen tilaus' and 'VIIMEKSI MUOKATTU 14.12.2015'. There are 'AVAA' and 'POISTA' buttons at the bottom right.

On the right side, there is a sidebar with a 'KYSY' section containing contact information for electronic services and an 'OHJE' section with instructions on how to use the portal and a note about updates.

# Asiointikansio, lomakkeen tiedot avattuna



Avatun lomakkeen tiedot näkyvät harmaalla pohjalla.

Joissakin palveluissa voi lähettää viestejä.



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 asiointissa pitää ensin täyttää sähköinen sopimus / suostumuslomake. Lapsen puolesta asioitaessa sopimuslomake on pdf-muotoinen.

The screenshot shows a web portal interface. At the top, there is a blue navigation bar with links for 'Kuntalaispalvelut', 'Asiointikansio', and 'Omat tiedot'. On the right side of this bar are links for 'PORTAALIA TESTAA' and 'Kirjaudu ulos'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Viestipalvelu' with sub-links for 'AJANVARAUS', 'VIESTINTÄ', 'HENKILÖTIEDOT', and 'LOMAKKEET'. To the right of these links are three buttons: 'Lähetä', 'Tallenna', and 'Poistu'. Below this, there is a 'Viestipalvelu' section with a 'Uusi kysymys' button. The main content area is mostly empty, with a 'Ohje' (Help) section on the right side containing the following text: 'Tässä näkymässä on kaikki viestiketjusi.' and '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

Matkapuhelinnumero syötetään kansainvälisessä +358 -muodossa

**Omat tiedot**

Nimi: NORDEA DEMO

Syntymäaika: 21.02.1981

Sähköposti: testi@hel.fi

Matkapuhelin:

**Ilmoitukset**

Ilmoituksen lähetystapa:  Sähköposti  Tekstiviesti

Ilmoituksen kieli:  Suomi  Ruotsi  Englanti

Viimeksi muokattu 16.03.2016 12:54

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

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

- **Asiointi.hel.fi** -palvelu toimii parhaiten uusimmilla selaimilla ja laitteilla. Toimivuutta ei taata kaikilla laitteilla, kuten matkapuhelimella tai taulutietokoneella.
- **Tuetut selaimet:** Internet Explorer 9, Chrome 47, Firefox 38, Safari 9 tai näiden uudemmat versiot
- **Tuetut laitteet:** Android 4.3-, iOS 8.3- ja Windows 8.1-laitteet tai näiden uudemmat versiot