**Mitä jos henkilö ei osaa käyttää Suomi.fi-verkkopalvelua?**

Suomi.fi-verkkopalvelun käytössä neuvoo Kansalaisneuvonta, joka on julkisen hallinnon neuvontapalvelu. Kansalaisneuvonta auttaa sähköisten palveluiden käytössä, auttaa löytämään oikean viranomaisen tai viranomaisen sähköisen palvelun asiasi hoitamiseen. Kansalaisneuvonnan palveluneuvojat antavat neuvontaa sähköisten kanavien kautta ja puhelimitse.

Kansalaisneuvonnan palveluajat ovat: ma–pe 8–21, la 9–15, suljettu sunnuntaisin ja arkipyhinä.

* [Kysy sähköisellä lomakkeella](http://www.kansalaisneuvonta.fi/fi-FI/Kansalaisneuvonta_Kysy_julkisista_palvel%2857056%29)
* Kysy sähköpostitse: palveluneuvoja(at)kansalaisneuvonta.fi
* Soita numeroon 0295 000
* Tekstiviestikanava suomalaisissa matkapuhelinliittymissä erityisryhmille, kuten puhe- ja kuulovammaisille: numero 13145, kysymysviestin alkuun Kn.
* Voit ottaa yhteyttä [etäyhteydellä](http://www.kansalaisneuvonta.fi/fi-FI/Kysy_etayhteydella%2857098%29).
* Voit kysyä neuvoja myös chatissä [Kansalaisneuvonnan verkkosivujen](http://www.kansalaisneuvonta.fi/fi-FI) kautta.

Kansalaisneuvonnasta vastaa Digi- ja väestötietovirasto.

**Mitä jos henkilöllä ei ole sähköisen tunnistautumisen välinettä, kuten pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia?**

Mikäli henkilöllä ei ole sähköistä tunnistautumisvälinettä, hän voi hoitaa viranomaisasiansa edelleen kasvokkain muun muassa kyseisen viranomaisen konttorissa. Lisäksi ympäri Suomea on tarjolla Asiointipisteitä (aiemmin Yhteispalvelupiste), jossa voi hoitaa useamman viranomaisen palveluita keskitetysti yhdestä paikasta.

Asiointipisteessä voidaan tarjota kunnan palveluiden lisäksi esimerkiksi Kelan, poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston palveluja. Tarkoituksena on, että kaikissa Asiointipisteissä olisi tulevaisuudessa mahdollista asioida neljän eri kanavan kautta: sähköinen asiointi asiakaspäätteellä, etäpalveluasiointi kuvayhteyden avulla, asiantuntijatapaaminen viranomaisen kanssa Asiointipisteessä sekä asiointi palveluneuvojan luona. Asiointipisteessä työskentelevät palveluneuvojat hoitavat lähinnä asioiden vireillepanoon ja neuvontaan liittyviä asiakaspalvelutehtäviä, päätökset tehdään kunkin hallinnonalan asiantuntijavirastoissa. (Lähde: Yhteispalvelu.fi)

Mikäli henkilö kuitenkin haluaa käyttää Suomi.fi-verkkopalvelua, hän voi käyttää sitä niiltä osin, kun kirjautumiselle ei ole tarvetta, esimerkiksi palvelutietojen ja opastavien sisältöjen tarkasteluun.

**Mitä jos henkilöllä ei ole internetiä tai henkilö ei muuten kykene käyttämään Suomi.fi-verkkopalvelua?**

Jos henkilöllä ei ole käytössään internet-yhteyttä tai ei kykene käyttämään Suomi.fi-verkkopalvelua, hän voi hoitaa viranomaisasiansa edelleen kasvokkain muun muassa kyseisen viranomaisen konttorissa, ympäri Suomea on tarjolla olevissa Asiointipisteissä. Internetiä pääsee käyttämään myös esimerkiksi kirjastoissa.

Mikäli henkilöllä on käytössään vahvan tunnistautumisväline (esim. pankkitunnukset), hän voi valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan sähköisissä verkkopalveluissa. Valtuuden luonti onnistuu Suomi.fi-valtuuksien avulla ja se tehdään Suomi.fi-verkkopalvelussa. Tulevaisuudessa valtuuksien luominen on mahdollista joissain tapauksissa myös ilman sähköisiä tunnistusvälineitä viranomaisten asiointipisteissä.