

# Usein kysytyjä kysymyksiä Hyrrästä

## Kirjautuminen

### Kysymys: Miksi en pääse kirjautumaan Hyrrään?

**Vastaus:** Onko sinulla Katso-tunniste? Tarvitset Katso-tunnisteen, jotta voit asioida Hyrrässä organisaatiosi nimissä. **Ohje Katso-tunnisteen käyttöönottamiseksi.**

Jos sinulla on Katso-tunniste, mutta et pääse kirjautumaan Hyrrään, voi olla kyse siitä, että Katso-tunniste on lukkiutunut. Katso-tunniste lukkiutuu, jos yrität kolme kertaa peräkkäin kirjautua virheellisellä salasanelalla tai jos tunniste on ollut käyttämättä 15 kuukautta. Jos Katso-tunnus on lukkiutunut, voit avata sen Katso-palvelussa kohdassa **Avaa lukkiutunut tunniste.** Lisätietoja: [www.vero.fi/katso](http://www.vero.fi/katso)

### Kysymys: Miksi organisaation työntekijän pitää käyttää henkilökohtaisia pankkitunnuksia kirjautuessaan Hyrrään?

**Vastaus:** Jos et halua käyttää henkilökohtaisia pankkitunnuksiasi tunnistautumiseen, voit käyttää vaihtoehtoisesti mobiilivarmennetta (<http://www.mobiilivarmenne.fi/fi/>) tai sähköistä henkilökorttia. Sähköinen tunnistautuminen (pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla) tarvitaan siksi, että varmistetaan kirjautujan henkilöllisyys ja oikeudet toimia organisaation nimissä.

### Kysymys: Minulla on yhdistyksen rinnakkaispääkäyttäjän tunnus Katso-palvelussa. Miksi en pääse täyttämään yhdistyksemme omia hankehakemuksia Hyrrässä?

**Vastaus:** Tarkista, että tunnuksellesi on Katso-palvelussa annettu oikeus käyttää Hyrrää. Asiointirooleja ovat Hyrrä-hakija, Hyrrä-avustaja ja Hyrrä-selaaja.

## Hakemuksen lähettäminen

### Kysymys: Miksi en saa lähetettyä hakemusta Hyrrässä?

**Vastaus:** Varmista, että sinulla on organisaatiosi nimissä oikeudet asioida Hyrrässä. Voit lähettää hakemuksen, jos sinulle on annettu Hyrrä-hakijan oikeudet. Kaikkien allekirjoittajiksi merkittyjen henkilöiden tulee allekirjoittaa hakemus ennen kuin sen voi lähettää. **Katso-ohjeet**

## Hakemustietojen muuttaminen

### Kysymys: Miten korjaan kirjoitusvirheet tai virheelliset tiedot lähettämässäni hakemuksessa?

**Vastaus:** Jos hakemusta ei ole otettu käsittelyyn, voit muokata hakemusta Peruuta ja muokkaa -painikkeella. Huomioi kuitenkin, että jos muokkaat hakemusta, vireilletulopäivämäärä muuttuu. Kun olet ottanut hakemuksen muokkaustilaan, poista allekirjoitus, tee tarvittavat korjaukset, allekirjoita uudelleen ja lähetä. Jos ELY-keskus on ottanut hakemuksen käsittelynsä, ota yhteyttä ELY-keskukseen ja pyydä tekemään lisätietopyyntö, jolla virheet voidaan korjata.

### Kysymys: Miten voin täydentää hakemusta, kun se on jo käsittelyssä?

**Vastaus:** Pyydä ELY-keskusta lähettämään hakemuksestasi lisätietopyyntö.

### Kysymys: Miten voin korjata perustiedoissani olevat vanhat osoitetiedot oikeiksi?

**Vastaus:** Päivitä vanhentuneet osoitetiedot joko Väestörekisterikeskukseen tai YTJ:ään. Tämän jälkeen osoitetiedot näkyvät oikein Hyrrässä. Hyrrässä on mahdollista myös Oman profiilin kautta täydentää omia osoitetietoja.

### Kysymys: Vastuuhenkilön sähköpostiosoite on väärä. Miten sen voi muuttaa?

**Vastaus:** Voit ilmoittaa uuden sähköpostiosoitteen ELY-keskukselle, joka tekee tarvittavan muutoksen Hyrrään. Vastuuhenkilön sähköpostiosoitteen tulee olla oikein, sillä siihen lähetetään esimerkiksi lisätietopyynnöt.

### Kysymys: ELY-keskus palautti hakemuksen, sillä tukea on haettava paikallisesta Leader-ryhmästä. Miten muutan hakemustani niin, että se ohjautuu Leader-ryhmään?

**Vastaus:** Muokkaa tehtyjä valintoja -painikkeella voit muuttaa hakemuksen käsittelypaikkaa. Painike löytyy Perustiedot-välilehden alaosasta sekä Hankesuunnitelma-välilehdeltä. **Ohje**

### Kysymys: Miten voin poistaa turhan hakemuksen, jonka olen tehnyt Hyrrään?

**Vastaus:** Voit itse poistaa aloittamasi hakemuksen. Hankekirjastosta näet kaikki

hankkeesi ja niiden tilat. Valitse haluamasi hanke ja klikkaa Poista-painiketta. Tämän jälkeen järjestelmä varmistaa, että haluat todella poistaa hakemuksen.

**Kysymys: Miksi en pysty poistamaan hakemusta?**

**Vastaus:** Voit poistaa aloitetut, keskeneräiset ja lähetetyt hakemukset. Jos ELY-keskus on ottanut hakemuksesi käsittelyyn, et voi poistaa sitä enää. Lähetä ELY-keskukselle pyyntö perua hakemuksesi.

## Lisätietopyynnöt

**Kysymys: Sain sähköpostiini tiedon, että minun tulee korjata hakemustani. Miten löydän hakemukseni?**

**Vastaus:** Kirjaututtuasi Hyrrään näet Hankkeet-valikosta kaikki hakemasi hankkeet ja sitä kautta pääset muokkaamaan hakemustasi.

**Kysymys: En pysty vastaamaan lisätietopyyntöön, ja myös tietoja on kadonnut. Mitä teen?**

**Vastaus:** Tyhjennä selaimen sivuhistoria ja avata yksityinen ikkuna ja kirjaudu uudelleen Hyrrään. Pääsääntöisesti Hyrrä toimii kaikilla yleisimmin käytössä olevilla selaimilla, mutta suosittelemme Mozilla Firefoxin käyttöä ja selaimen uusinta versiota. [Ohje välimuistin tyhjennykseen](#)

**Kysymys: Miksi en saa palautettua lisätietopyyntöä?**

**Vastaus:** Tarkista, että olet tehnyt hakemukseen kaikki vaaditut lisäykset tai korjaukset. Lisätietopyyntöjen kohteiden otsikkorivi on punaisella ja täydennetyt kentän yläreunaan tulee Korjattu pyynnöstä -merkintä. Jos pyynnöstä huolimatta et halua muuttaa kohtaa, on sinun kirjoitettava vähintään yksi merkki uudelleen, jotta järjestelmä tulkitsee sen muutokseksi. Jos hakemuksella on useampi allekirjoittaja, onnistuu palautus vasta, kun molemmat ovat allekirjoittaneet hakemuksen. [Ohje](#)

**Kysymys: Lisätietopyynnön palauttaminen ei onnistu. Liitteisiin on pyydetty lisätietoa, mutta hakemukselle ei tule lisää liitteitä.**

**Vastaus:** Jokaiseen kohtaan, johon käsittelijä on pyytänyt lisätietoja, pitää ottaa kantaa – vastaustasi lisätietopyyntöön ei voi lähettää, jos et ole vastannut jokaiseen kohtaan, johon lisätietoja pyydetään. Jos ilmoittamasi tieto on oikein, riittää, että lisäät saman liitteen, tekstin tai numerotiedon uudelleen. Tallennuksen jälkeen kentän yläreunaan tulee Korjattu pyynnöstä -merkintä. Eli kun kyse on liitteisiin liittyvästä lisätietopyynnöstä, lisää uusi liite ja poista se, jotta tapahtuu järjestelmän vaatima muutos kyseiseen kohtaan. [Ohje](#)

## Tukipäätökset

**Kysymys: Miksi maksettava tuen määrä ei vastaa hakemaani tuen määrää? Mihin voin ottaa yhteyttä?**

**Vastaus:** Päätöksen perusteluista löydät perustelut hylätyille kustannuksille. Ota tarvittaessa yhteyttä päätöksen tehneeseen ELY-keskukseen saadaksesi lisätietoja.

# Sisällysluettelo

KLIKKAA HIIRELLÄ SISÄLLYS - SANAA VASEMMALLA, NIIN SAAT NÄKYVILLE LUETTELOON KYSYMYKSISTÄ. KLIKKAA KYSYMYSTÄ, NIIN NÄET VASTAUKSEN. . . . .	3
Hain hanketta väärällä toimenpiteellä. Miten muuta kohdennetun toimen? . . . . .	4
Hain tukea väärästä paikasta. Miten korjaan sen? . . . . .	5
Hakemuksen lähettäminen/palauttaminen ei onnistu? . . . . .	7
Hakemuksen tekstilaatikat ovat liian pienet . . . . .	8
Hakemuksen täydentäminen. Miksi en pysty täydentämään hakemustani? . . . . .	9
Hakijan osoitetietojen lisääminen tai korjaaminen . . . . .	11
Henkilö ei pysty kirjautumaan organisaation nimissä Hyrrään . . . . .	12
Liitteiden lisääminen ei onnistu . . . . .	13
Miten löydän hakemukseni Hyrrästä? . . . . .	14
Miten voin korjata jo lähettämäni hakemusta? . . . . .	15
Organisaation työntekijän on käytettävä omia pankkitunnuksiaan Hyrrään kirjautumiseen. Miksi? . . . . .	16
Pankkitilinumeron lisääminen ei onnistu maksuhakemukselle . . . . .	17
Sain pyynnön täydentää hakemustani. Mitä teen? . . . . .	18
Tukihakemuksen poistaminen. En saa poistettua turhaa tukihakemusta Hyrrästä . . . . .	19
Yleistä Hyrrän käytössä . . . . .	20

KLIKKAA HIIRELLÄ SISÄLLYS - SANAA  
VASEMMALLA, NIIN SAAT NÄKYVILLE  
LUETTELON KYSYMYKSISTÄ. KLIKKAA  
KYSYMYSTÄ, NIIN NÄET VASTAUKSEN.

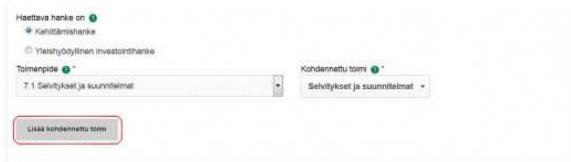
KLIKKAA HIIRELLÄ SISÄLLYS – SANAA LUETTELON KYSYMYKSISTÄ. KLIKKAA  
VASEMMALLA, NIIN SAAT NÄKYVILLE KYSYMYSTÄ, NIIN NÄET VASTAUKSEN.

# Hain hanketta väärällä toimenpiteellä. Miten muuta kohdennetun toimen?

Osio päivitetty 19.12.2016

Kohdennetun toimen eli hankkeen toimenpiteen vaihtaminen tapahtuu Hankesuunnitelma – välilehdeltä painikkeesta **Muokkaa tehtyjä valintoja**. Toimenpiteet ovat Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelma mukaisia toimenpiteitä, josta hankkeet rahoitetaan. Tarkempaa tietoa toimenpiteistä ja niistä rahoitettavista toimista saat joko suoraan Manner-Suomen maaseudun kehittämissuunnitelmasta<sup>1</sup> tai kysymällä oman alueen Leader-ryhmästä/ELY-keskuksesta.

Ennen vaihtamista varmista, että olet ottanut talteen tiedot Kustannukset ja rahoitus sekä Tavoitteet-välilehdiltä, sillä kohdennetun toimen vaihtaminen tyhjentää näiden välilehtien tiedot.



Painikkeesta aukeaa uusi ikkuna, jossa vaihtodon voi tehdä.



Klikkaa hiirellä muokattavan kentän kohdalla **Muokkaa**-painiketta. Tämän jälkeen lukkiutunut kenttä aukeaa muokattavaksi. Muokkauksen jälkeen **Tallenna**-painike aktivoituu ja voit tallentaa muutoksen. Tallennuksen jälkeen ikkuna sulkeutuu automaattisesti. Jos haluat tehdä muokkauksia useampaan kohtaan, tee kaikki muokkaukset ensin ja paina vasta sen jälkeen **Tallenna**. Jos et halua tehdä muutoksia, poistu ikkunasta painikkeella **Peruuta**.

Tästä ikkunasta pääset vaihtamaan myös hankkeen luonteen sekä tiedon, haetko tukea ELY-keskuksesta vai paikallisesta toimintaryhmästä (Leader)

<sup>1</sup><https://www.maaseutu.fi/fi/maaseutuohjelma/Sivut/piilosivu.aspx>

# Hain tukea väärästä paikasta. Miten korjaan sen?

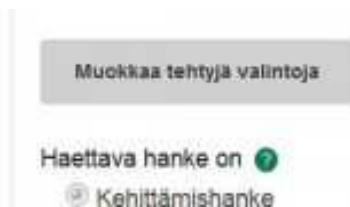
Osio päivitetty 20.12.2016



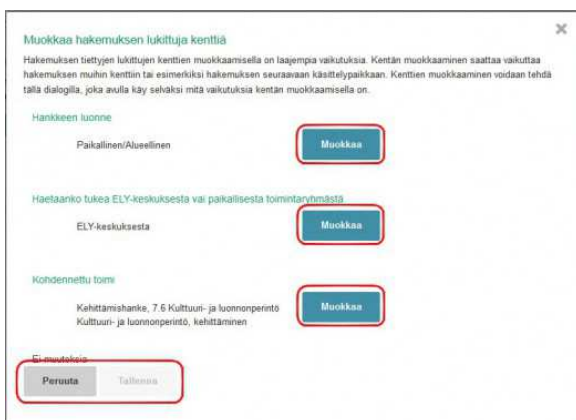
Jos olet valinnut **Perustiedot** – välilehdeltä väärin kohdan **Tukea haetaan**, voit vaihtaa sen.

**Jos hakemuksen tila on Aloitettu tai Keskeneräinen** eli et ole lähettänyt vielä hakemusta viranomaiskäsitteilyyn, toimi seuraavasti:

Klikkaa hiirellä **Perustiedot** tai **Hankesuunnitelma** välilehdillä olevasta painikkeesta **Muokkaa tehtyjä valintoja**.



Tämä avaa uuden ikkunan.



Klikkaa hiirellä **Muokkaa** -painiketta kohdassa **Haetaan tukea ELY-keskuksesta vai Leaderista**.

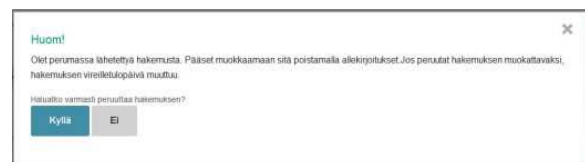
Tässä ikkunassa voit korjata myös valintoja **Hankkeen luonne** ja **Kohdennettu toimi**.



Valitse kohdan **Uusi valinta** alasvetovalikosta oikea vaihtoehto ja klikkaa ikkunan alareunassa olevaa **Tallenna**-painiketta.

**Jos hakemus on jätetty tilassa** eli olet ehtinyt lähettää sen, mutta viranomainen ei ole vielä ehtinyt ottamaan sitä käsitteilyyn, toimi seuraavasti:

Lähtämisen jälkeen ilmestyy hakemuksen vasemmalle puolelle **toiminnot** kohtaan painike **Peruuta ja muokkaa**. Kun klikkaat siitä, saat lähetyksen peruttua.



Järjestelmä varmistaa ennen peruutusta, että haluatko peruuttaa hakemuksen. Huomiointavaa tässä on myös se, että *hakemus ei ole vielä saanut vireilletulopäivämäärää, koska viranomainen ei ole ottanut sitä käsitteilyyn*. Jos tässä vaiheessa peruutat hakemuksesi, hakemuksen vireilletulopäivä muut-

tuu uudeksi sen mukaan, jolloin hakemus on jätetty uudelleen.

Ennenkuin pääset muokkaamaan sinun on poistettava hakemukselta allekirjoitus tai allekirjoitukset. Vasta sen jälkeen hakemus on muokattavissa.

Allekirjoitusten poistaminen tapahtuu **Allekirjoitus ja lähetys** sivulta painikkeesta **Poista allekirjoitus**.



Tämän jälkeen toimi, kuten kohdassa Hakemus on aloitettu tai Keskeneräinen-tilassa, on kuvattu.

**Jos hakemus on tilassa Hakemuksen läpikäynti tai Hakemuksen läpikäynti (TR)** eli viranomainen on ottanut hakemuksen käsittelyyn ja hakemuksella on jo vireilletulopäivämäärä, pääset muuttamaan tuen hakemispaiikkaa vasta sitten, kun **virano-**

**mainen on laittanut sinulle siitä lisätietopyynnön.**

Kun hakemukselle tehdään lisätietopyyntö, tulee siitä ilmoitus vastuuhenkilön ja mahdollisen yhteyshenkilön hakemuksella ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Kirjaudu ilmoituksen saatuasi järjestelmään ja avaan hakemuksesi Hankekirjastosta. Hakemuksen yläreunassa on sininen lisätietopyyntölaatikko. Pääset siirtymään suoraan lisätietoa pyydettyyn kohtaan laatikossa olevan otsikon kautta.



Tarkista ennen täydennystä, että allekirjoitukset ovat poistuneet hakemukselta. Jos ne ovat paikoillaan, poista ne **Poista allekirjoitus** -painikkeesta kuten edellä on kuvattu.

Tämä jälkeen toimi kuten kohdassa hanke on **Aloitettu** tai **Keskeneräinen**-tilassa.

# Hakemuksen lähettäminen/palauttaminen ei onnistu?

Osio päivitetty 20.12.2016

Tähän on kaksi syytä.

1. **Jos yrität lähettää hakemusta ensimmäistä kertaa käsittelyyn** eikä **Lähetä** -painike aktivoidu **Allekirjoitus ja lähetys** – välilehdellä, et ole täyttänyt hakemuksessa vähimmäismäärää tiedoista. Tarkista, että olet täyttänyt tarvittavat tiedot. Muista kuitenkin, että Allekirjoitukset on poistettava ennen hakemuksen täydennystä.

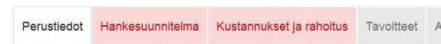
- Allekirjoitukset pääset poistamaan **Allekirjoitus ja lähetys** välilehdeltä **Poista allekirjoitus** – painikkeesta.



2. **Jos olet saanut lisätietopyynnön ja olet täydentänyt hakemuksen** eikä allekirjoituksen jälkeen **Lähetä** – painike aktivoidu **Allekirjoitus ja lähetys** -välilehdellä, et ole täydentänyt kaikkia lisätietopyynnössä pyydettyjä kohtia.

- Poista Allekirjoitukset yllä kuva-

tulla tavalla ja tarkista, mikä tai mitkä kohdat ovat jääneet täydentämättä. Näet tämän katsomalla välilehtien otsikoita. Välilehdet ovat punaisena niiltä sivulta, johon on pyydetty lisätietoa.



- Sivulla näet otsikon taustan punaisena, joka kertoo mihin kohtaan kyseisellä sivulla täydennystä on pyydetty.



Jos et pyynnöstä huolimatta halua täydentää pyydettyä kohtaa, sinun pitää kuitenkin jotakin muuttaa, että järjestelmä antaa palauttaa hakemuksen käsittelyyn. Jos kohdassa on tekstiä, kirjoita vaikka joku kirjain tai piste uudestaan, niin punainen otsikon tausta katoaa ja otsikon perään tulee teksti **Korjattu pyynnöstä**.

Hankkeen tiedot

Korjattu pyynnöstä

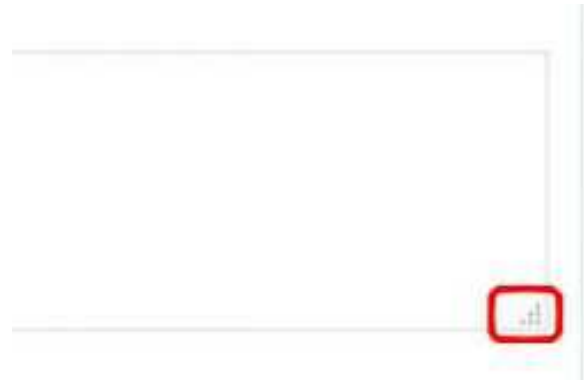
Allekirjoita hakemus uudestaan ja nyt **Lähetä** -painike aktivoiduu.



# Hakemuksen tekstilaatikot ovat liian pienet

Osio päivitetty 19.12.2016

Kun tekstilaatikoihin tulee paljon tekstiä, on ehkä tarvetta nähdä jo kirjoitettua tekstiä enemmän. Silloin laatikon kokoa voi muuttaa laatikon oikeassa alanurkassa olevasta merkistä. Kun hiiren vie merkin päälle, muuttuu se kaksipäiseksi nuoleksi. Pidä silloin hiiren oikeaa painiketta pohjassa ja venytä laatikko haluttuun kokoon. Kun olet tyytyväinen kokoon, päästä hiiren painikkeesta irti.



# Hakemuksen täydentäminen. Miksi en pysty täydentämään hakemustani?

Osio päivitetty 21.12.2016

Jos et pysty täydentämään hakemusta, niin tarkista seuraavat:

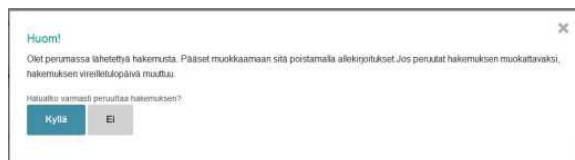
## Oletko jo jättänyt hakemuksen käsitte-lyyn?

Jos olet jo ehtinyt jättää hakemuksen viranomaisen käsittelyyn, et voi täydentää sitä enää suoraan vaan sinun täytyy joko peruuttaa lähetetty hakemus tai pyytää viranomaista avaamaan hakemus täydentämistä varten. Tällöin viranomainen tekee siitä lisätietopyynnön.

**Jos hakemus on tilassa Jätetty**, voit peruuttaa sen hakemuksen vasemmalla puolella **Toiminnot** otsikon alla olevasta painikkeesta **Peruuta ja muokkaa**.



Järjestelmä varmistaa vielä, että varmasti haluat näin tehdä ja muistuttaa siitä, että hakemuksen vireilletulopäivä tulee muuttumaan sen päivämäärän mukaiseksi, jolloin hakemus uudelleen jätetään viranomaisen käsittelyyn!



Poista tämän jälkeen hakemukselta allekirjoitukset **Allekirjoitus ja lähetys** -välilehdellä olevasta **Poista allekirjoitukset**-painikkeesta. Sen jälkeen pääset täydentämään hakemusta. Muista muutosten jälkeen allekirjoittaa ja lähettää hakemus uudelleen.

**Jos hakemus on tilassa Hakemuksen läpikäynti tai Hakemuksen läpikäynti (TR)**, pääset muokkaamaan hakemusta vasta, kun viranomainen on tehnyt siitä lisätietopyynnön sinulle. Lisätietopyynnöllä voi korjata myös muita kohtia kuin lisätietopyynnöllä pyydettyjä.

## Onko hakemus jo allekirjoitettu, mutta sitä ei lähetetty?

Jo allekirjoitettua hakemusta ei enää voi täydentää. Poista hakemukselta allekirjoitukset **Allekirjoitus ja lähetys** - välilehdeltä olevasta painikkeesta **Poista allekirjoitukset**.



Tämän jälkeen pääset täydentämään hake-

musta. Muista allekirjoittaa ja lähettää hakemus uudelleen.

### Onko oikea selain käytössä?

Järjestelmä toimii kaikkein parhaiten Mozil-

la Firefoxilla sekä Google Chromella ja näiden uusimilla versioilla. Internet Exploreria **emme suosittele** käytettäväksi, koska ko. selaimella on ongelmia ainakin liitteiden lisäämisen kanssa sekä joitakin näkyvyysongelmia hakemustiedoissa.

# Hakijan osoitetietojen lisääminen tai korjaaminen

Osio päivitetty 20.12.2016

Hakijan osoitetiedot tulevat Y-tunnuksilla yrityksillä YTJ:stä. Jos osoite hakemuksella on väärin, tarkista yrityksesi tiedot YTJ:stä ja tee tarvittavat korjaukset sinne. Nämä tiedot päivittyvät muutamassa päivässä Hyrrään. Vielä näkyvässä oleva vanha osoite ei estä hakemuksen käsittelyyn lähettämistä.

Pienillä yrityksillä, joiden nimi on yksityishenkilön nimi, Verohallinto tulkitsee nämä yksityisiksi henkilöiksi ja näitä koskee yksityisyys-suojalaki. Näissä tapauksissa pyydä Verohallintoa julkaisemaan osoitetietosi. Nämä tiedot päivittyvät Hyrrään muutamassa päivässä eikä puuttuva osoite estä hakemuksen jättämistä käsittelyyn.

Yksityisten henkilöiden osoitetiedot tulevat Väestörekisteristä.

Voit myös korjata/täydentää osoitteesi järjestelmässä kohdasta **Omat tiedot**, joka löytyy sivun oikeasta yläreunasta. Samasta kohdas-

ta kirjaudutaan ulos järjestelmästä.

Mene hiirellä **Omat tiedot**-kohdan päälle, jolloin aukeaa valikko. Valitse valikosta kohta **Profiili**. Klikkaa avautuneen ikkunan oikeasta yläreunasta **Muokkaa** -painiketta niin pääset muuttamaan osoitetietoja. Täällä pääset ilmoittamaan organisaation kielen, sähköpostiosoitteen sekä tilinumeron mahdollisia maksuhakemuksia varten. Tilinumerotiedon antaminen ei ole välttämätöntä, koska se lisätään aikanaan maksuhakemuksella.

Lisää oikea osoite kohtaan **Osoite Maaseutuhallinto**.

Henkilötiedot			
Nimi: 19870506	Sukunimi: Ruuska		
Osoite YTY:0	Postinumero: 44200	Postitoimipaikka: KOIVIEKI	
Kävelytie: Lemmijärvi 18	Postinumero: 44200	Postitoimipaikka: KOIVIEKI	
Courtyard: Lemmijärvi 18	Postinumero: 44200	Postitoimipaikka: KOIVIEKI	
Osoite Maaseutuhallinto	Postinumero:	Postitoimipaikka:	
Kävelytie:			
YTY Maaseutuhallinto:			
Nimi:			
Postinumero:	Sähköpostiosoite:	Tilinumerot (BIC):	BIC:
19870506-00000			

# Henkilö ei pysty kirjautumaan organisaation nimissä Hyrrään

Osio päivitetty 21.12.2016

Ongelmat johtuvat kahdesta syystä.

## Henkilölle ei ole vielä myönnetty Katso-palvelussa oikeuksia kyseiseen organisaatioon.

Organisaation **Katso-pääkäyttäjä** myöntää henkilölle Katso-palvelussa tarvittavan valtuutuksen toimia organisaation nimissä Hyrrässä. Katso-ohje valtuuksen antamisesta löytyy Mavin<sup>2</sup> ja Verohallinnon <sup>3</sup>ohjeista. Koska Katso on Verohallinnon tarjoama palvelu, jota Hyrrä käyttää, niin Katso-palvelun tuki auttaa Katso-palvelua koskevissa kysymyksissä numerossa 0294 97 040. Verohallinnon sivuilla on käytössä myös chat-palvelu kysymyksiä varten.

MUISTA SÄILYTTÄÄ SAAMASI KAT-

SON KÄYTTÄJÄTUNNUS, SALASANA JA AVAINLUKULISTA. Voit tarvita niitä myöhemmin.

## Henkilön Katso-tunnuksen ja Hyrrän välinen yhteys on passivoitunut

Jos olet aikaisemmin päässyt kirjautumaan organisaation nimissä Hyrrään, mutta nyt et enää pääse, on tunnuksesi Katso-palvelun ja Hyrrän välillä passivoituneet.

Toimi tällöin seuraavasti: Mene Katso-palveluun osoitteessa <https://yritys.tunnistus.fi/>.<sup>4</sup> Kirjaudu OMILLA Katso-tunnuksillasi sisään ja samantien voit kirjautua ulos. Palvelussa ei tarvitse tehdä mitään. Pelkkä sisäänkirjautuminen aktivoi yhteyden. Nyt pääset taas kirjautumaan Hyrrään.

<sup>2</sup><http://maaseutuvirasto.mobiezine.fi/zine/96/toc>

<sup>3</sup>[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Sahkoinen\\_asiointi/Katsotunnistus/Kayttajan\\_ohjeet/Katsopalvelun\\_yks](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Sahkoinen_asiointi/Katsotunnistus/Kayttajan_ohjeet/Katsopalvelun_yks)

<sup>4</sup><https://yritys.tunnistus.fi/>

# Liitteiden lisääminen ei onnistu

Osio päivitetty 19.12.2016

On kaksi syytä miksi liitteiden lisääminen ei onnistu.

1. Hakemus on jo ehditty allekirjoittaa ennen liitteiden lisäämistä. Poista siis allekirjoitukset Allekirjoitus ja lähetä – välilehdellä olevasta **Poista allekirjoitukset**-painikkeesta



2. Toinen syy tähän ongelmaan on useimmiten väärä selain eli järjestelmä toimii parhaiten selaimilla Mozilla Firefox tai Google Chrome. Emme suosittele Internet Explorerin käyttöä.

# Miten löydän hakemukseni Hyrrästä?

Osio päivitetty 19.12.2016

Kaikki organisaation hankkeet löytyvät hankekirjastosta, joka löytyy **Hankkeet** valinnan kautta.



# Miten voin korjata jo lähettämäni hakemusta?

Osio päivitetty 19.12.2016

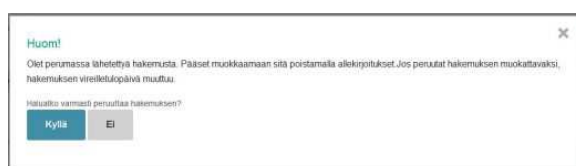
Jos olet jo ehtinyt jättää hakemuksen käsittelyyn, et voi sitä enää täydentää ennen kuin olet peruuttanut lähetyksen tai viranomaisen on tehnyt siitä lisätietopyynnön.

**Jos hakemus on tilassa Jätetty**, voit peruuttaa sen hakemuksen vasemmalla puolella **Toiminnot** otsikon alla olevasta painikkeesta **Peruuta ja muokkaa**.



Järjestelmä varmistaa vielä, että varmasti haluat näin tehdä ja muistuttaa siitä, että hakemuksen vireilletulopäivä muuttuu uuden lähettämispäivän mukaiseksi, jos vedät jo jätetyn hakemuksen takaisin. Jos et halua, et-

tä hakemuksen vireilletulopäivä tulee muuttamaan, odota että viranomaisen ottaa hakemuksen käsittelyyn ja pyydä, että voit lisätietopyynnön kautta muuttaa hakemustasi.



Poista tämän jälkeen hakemukselta allekirjoitukset **Allekirjoitus ja lähetys**-välilehdellä olevasta **Poista allekirjoitukset**-painikkeesta. Sen jälkeen pääset täydentämään hakemusta. Muista muutosten jälkeen allekirjoittaa ja lähettää hakemus uudestaan.

**Jos hakemus on tilassa Hakemuksen läpikäynti tai Hakemuksen läpikäynti (TR)**, pääset muokkaamaan hakemusta vasta, kun viranomaisen on tehnyt siitä lisätietopyynnön sinulle. Lisätietopyynnöllä voi korjata myös muita kuin lisätietopyynnöllä pyydettyjä kohtia.



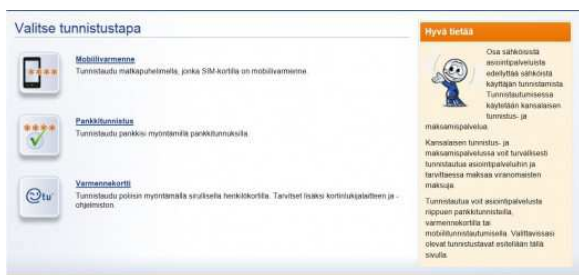
# Organisaation työntekijän on käytettävä omia pankkitunnuksiaan Hyrrään kirjautumiseen.

## Miksi?

Osio päivitetty 19.12.2016

Sähköisessä asiointissa täytyy varmistaa kirjautujan henkilöllisyys. Hyrrässä on käytössä Vetuman sähköinen tunnistuspalvelu, jossa tunnistautumisvälineitä ovat: mobiilitunnistus, pankkitunnistus ja varmennekortti (sähköinen henkilökortti).

Tämän tunnistautumisen perusteella Hyrrä käy Katso-palvelussa tarkistamassa, että henkilölle on annettu organisaation Hyrrä-oikeuksia ja antaa palautetietona tämän tiedon Hyrrään. Katso-palvelussa annettujen oikeuksien perusteella Kirjautumisikkunaan muodostuu organisaatio-valikko, jossa näytetään ne organisaatiot, joiden nimissä henkilöllä on oikeus toimia Hyrrässä.



# Pankkitilinumeron lisääminen ei onnistu maksuhakemukselle

Osio päivitetty 22.12.2016

Pankkitilitiedot tallennetaan maksuhakemuksella **Perustiedot** – välilehdellä **Hakija** – kenttään. Jos olet jo tallentanut tilinumerotiedot aikaisemmin kohdasta **Omat tiedot** -> **Profiili** tai olet aikaisemmin tehnyt maksuhakemuksen kyseiselle Y-tunnukselle tai henkilötunnukselle, löydät tilinumeron valmiiksi **Tilinumero** kohdan alasvetovalikosta. Valitse silloin luettelosta oikea tilinumero klikkaamalla sitä hiirellä.

The screenshot shows the 'Tilinumero' dropdown menu open. The menu is titled 'Tilinumero' and has a 'Valitse' button. Below the button is a list of 'Tallennetut' (Saved) account numbers: FI142087189274726, FI6910783094716494, FI7110783094497335, FI5050770296181271, FI6220633800016436, and FI6647811091457651. At the bottom of the menu is an 'Uusi' (New) option with a sub-option 'Lisää uusi tilinumero'.

Uuden tilinumeron lisääminen aloitetaan **Tilinumero** kohdan alasvetolaatikon kohdasta **Uusi/Lisää tilinumero**. Kirjoita avautuvaan Uusi tilinumero-kenttään haluttu tilinumero IBAN-muodossa. Jos tilinumero on oikein kirjoitettu, antaa järjestelmä automaattisesti BIC-koodin laatikon alapuolelle.

The screenshot shows the 'Uusi tilinumero' form. The 'Uusi tilinumero' field contains the value 'FI6647811091457651'. Below this field are the 'BIC' and 'POPFFI22' fields. A blue 'Lisää' button is located below the BIC field.

Klikkaa **Lisää** – painiketta lisätäksesi tilinumeron luetteloon. Valitse tämän jälkeen tallennettu tilinumero alasvetovalikosta hakemukselle.

Joskus tilinumeroa tallennettaessa saattaa tulla ongelma, kun järjestelmä vaatii myös www-osoitetta. Tällöin tallennus onnistuu, kun tallennat tilinumeron yhteydessä www-osoitteen. Jos organisaatiolla ei ole itsellä www-osoitetta, niin tähän voi kirjoittaa kotikunnan osoitteen tai keksiä sellaisen. Tämä tieto ei tallennu minnekkään.

The screenshot shows the 'Uusi tilinumero' form with a red box around the 'www-osoite' field. The 'www-osoite' field contains the value 'www.valsasenkotilika.fi'. The 'Uusi tilinumero' field contains the value 'FI6647811091457651'. Below this field are the 'BIC' and 'POPFFI22' fields. A blue 'Lisää' button is located below the BIC field.

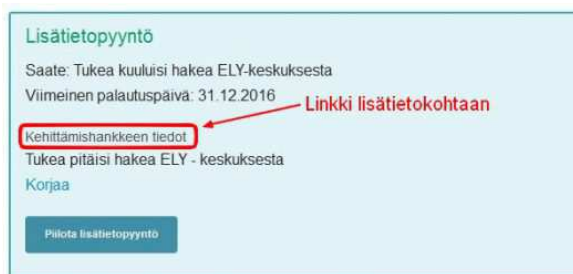
# Sain pyynnön täydentää hakemustani. Mitä teen?

Osio päivitetty 19.12.2016

Jos viranomainen haluaa, että sähköisesti tehtyä hakemusta täydennetään, saavat hakemuksella ilmoitetut vastuuhenkilö ja mahdollinen yhteyshenkilö tästä tiedon hakemuksella ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen.

Hakemusta voivat täydentää ne henkilöt, joille on Katso-palvelussa on myönnetty oikeus organisaation hakemusta täydentää. Nämä oikeudet ovat Hyrrä-hakija ja Hyrrä-avustaja. Henkilöhakija voi täydentää vain itse hakemustaan.

Lisätietopyynnön löydät Hyrrästä, kun avaat hakemuksen, jolle pyyntö on tehty. Hankkeet näkyvät **hankekirjastossa**, jonka saat näkyville valinnasta **Hankkeet**. Avatun hakemuksen yläreunassa näkyy sinisessä laatikossa tehty lisätietopyyntö.



Tarkista ennen täydennyksen aloittamista, että **Allekirjoitus**-välilehdeltä ovat allekirjoitukset poistuneet. Jos allekirjoitukset ovat vielä paikoillaan (päivämäärät nimen/nimien perässä), paina **Poista allekirjoitukset**-painiketta. Allekirjoitettua hakemusta ei pysty täydentämään ja siksi allekirjoitukset tulee ensin poistaa.

Täydennä KAIKKI lisätietopyynnöllä pyydetty kohdat. Jos et jotain kohtaa halua pyynnöstä huolimatta täydentää, kirjoita jokin merkki uudestaan. Näin järjestelmä luulee, että olet muuttanut hakemusta tässä kohtaa.

Täydennettävät kohdat näet lisätietopyynnöltä, jossa on myös linkit korjattaviin kohtiin. Voit täydentää hakemuksella myös niitä kohtia, joita ei ole pyydetty täydentämään. Näet myös hakemukselta mitä kohtia on pyydetty täydentämään siitä, että välilehden otsikko on punainen täydennettävillä sivuilla.



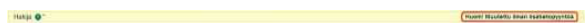
Välilehdellä täydennettävän kohdan otsikko on punainen.



Kun olet täydentänyt lisätietopyynnöllä olevan kohdan, poistuu punainen taustaväri otsikosta ja riville tulee teksti **Korjattu pyynnöstä**.



Jos täydennät kohtaa, johon täydennystä ei ole pyydetty, ilmestyy otsikko riville teksti **Huom! Korjattu ilman lisätietopyyntöä**.



# Tukihakemuksen poistaminen. En saa poistettua turhaa tukihakemusta Hyrrästä

Osio päivitetty 21.12.2016

Jos olet tehnyt hakemuksen Hyrrään, mutta haluaisit poistaa sen, niin tämä onnistuu vain niissä tilanteissa, että hakemuksen tila on **Aloitettu**, **Keskeneräinen** ja **Jätetty**. Jos viranomainen on ehtinyt ottaa hakemuksen käsittelyyn, täytyy hakemus viranomaisessa käsitellä, jolloin hakemus saadaan mitätöityä vain viranomaisen tekemän tukipäätöksen kautta.

Tukihakemuksen poistaminen tapahtuu hankekirjaston kautta. Hankekirjastoon pääset **Hankkeet**-kohdan kautta.



Jos hakemus on tilassa **Aloitettu** tai **Keskeneräinen**, pääset suoraan poistamaan hakemuksen laatikossa olevasta **[Poista]** linkistä.



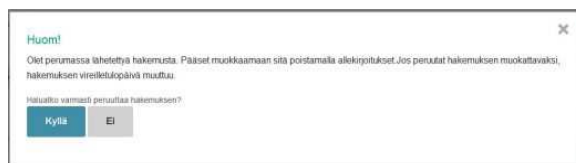
Järjestelmä vielä varmistaa, että haluat varmasti poistaa hakemuksen.



Jos hakemus on **Jätetty** tilassa. Sinun täytyy ensin avata hakemus ja peruuttaa se. Tämä tapahtuu hakemuksen vasemmalla puolella olevasta **Toiminnot** kentän **Peruuta ja muokkaa** -painikkeesta.



Järjestelmä varmistaa, että haluat peruuttaa hakemuksen.



Peruutuksen jälkeen hakemus tila muuttuu **Keskeneräiseksi** ja sen poistaminen onnistuu kuten yllä on kuvattu.

# Yleistä Hyrrän käytössä

Osio päivitetty 21.12.2016

Käytä aina selaimena Mozilla Firefoxia tai Google Chromea ja niiden uusinta versiota. **Emme suosittele Internet Explorerin käyttöä.** Olemme huomanneet, että esimerkiksi liitteiden liittäminen ei aina onnistu tällä selaimella.

Ennen Hyrrään kirjautumista muista tyhjentää selaimen sivuhistoria ja sen jälkeen ota

yksityinen ikkuna käyttöön.

Täytä tai täydennä hakemus tai maksuhakemus järjestelmällisesti välttäen mahdollisuuksien mukaan "ei kun" tilanteita, koska järjestelmä on vielä keskeneräinen ja jatkuvat muutokset saattavat aiheuttaa ongelmia järjestelmän käytössä.