Tampereen yliopisto

Sanna Simola

VIRANOMAISTEN DIGITAALISTEN PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS ERITYISRYHMIIN KUULUVIEN HENKILÖIDEN NÄKÖKULMASTA

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Kandidaatin tutkielma
Huhtikuu 2023

TIIVISTELMÄ

Sanna Simola: Viranomaisten digitaalisten palveluiden saavutettavuus erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden näkökulmasta
Kandidaatin tutkielma
Tampereen yliopisto
Hallintotieteiden tutkinto-ohjelma
Huhtikuu 2023

Digitalisoituminen on ollut viime vuosina voimakasta niin globaalisti kuin kansallisestikin. Myös valtion ja kuntien viranomaiset ovat olleet vahvasti kehityksessä mukana luomalla erilaisia sähköisen asioinnin palvelukanavia. Yhteiskunnassa on erilaisia väestöryhmiä, joilla kaikilla ei ole samanlaisia valmiuksia digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen. Mikäli tätä ei huomioida, vaarana on, että sähköisen asioinnin kasvava merkitys muodostaa kuilun väestöryhmien välille, kun kaikilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia asioida viranomaisen kanssa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten lainsäädäntö turvaa saavutettavuutta viranomaisten digitaalisissa palveluissa. Saavutettavuutta tutkitaan erityisryhmään kuuluvien henkilöiden näkökulmasta, sillä esimerkiksi sosiaaliset ja terveydelliset syyt voivat vaikeuttaa digitaalisten palveluiden käyttöä. Erityisryhmällä tarkoitetaan tässä yhteydessä hallinnon asiakkaina heikommassa asemassa olevia henkilöitä, kuten eri tavoin vammaisia, vanhuksia ja puutteellisen kielitaidon omaavia henkilöitä. Saavutettavuuden oikeudellista ulottuvuutta tutkitaan erityisesti yhdenvertaisuuden viitekehyksessä. Lisäksi saavutettavuus on tutkimuksessa liitetty osaksi hallintolain mukaista palveluperiaatetta, joka vaikuttaa keskeisesti kaikessa viranomaisasioinnissa. Tutkimuksen pääpaino on viranomaisten digitaalisissa palveluissa, mutta tutkimuksessa sivutaan myös muita asioinnin muotoja. Tutkimus on toteutettu lainopillisena tutkimuksena.

Tutkimuksessa tultiin siihen lopputulokseen, että yhdenvertaisuus ja palveluperiaate viranomaisasioinnissa toteutuvat, vaikka digitaalinen palvelu ei olisikaan saavutettava. Yhdenvertaisuus ja palveluperiaate vaarantuvat erityisesti, mikäli sähköinen asiointi on viranomaisen ainoa asiointikanava. Viranomaisen on siksi huolehdittava sähköisen asioinnin ohella myös muista palvelukanavistaan ja niissä annettavan palvelun asianmukaisuudesta. Viranomainen ei voi supistaa asiointikanaviaan esimerkiksi resurssipulan vuoksi. Myös ylimmät laillisuusvalvojat ovat ratkaisuissaan korostaneet, ettei pelkkään sähköiseen asiointiin panostaminen ole hyväksyttävä kehityssuunta.

Saavutettavat digitaaliset palvelut hyödyttävät myös muita kuin erityisryhmään kuuluvia hallinnon asiakkaita. Erityisryhmien kannalta digitaalisten palveluiden saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta, kun mahdollisuudet asioida viranomaisen kanssa ovat kaikille samat. Lisäksi henkilöllä on saavutettavan palvelun avulla paremmat edellytykset vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Palveluperiaatteeseen kuuluu keskeisenä osana asianmukaisuuden vaatimus, ja voidaankin katsoa saavutettavuuden olevan osa tätä. Saavutettavat digitaaliset palvelut edesauttavat siis myös palveluperiaatteen toteutumista. Yhteistyö viranomaisen ja asiakkaan välillä on merkittävässä asemassa, kun digitaalisia palveluita halutaan kehittää ja saavutettavuutta tukea erityisryhmien kannalta sopivin keinoin. Saavutettavuus onkin erityisryhmien kannalta merkittävä osa digitaalisia palveluita, sillä se mahdollistaa erityisryhmien sähköisen asioinnin ja edistää heidän perusoikeuksiensa toteutumista viranomaisasioinnissa.

Avainsanat: Saavutettavuus, digitaalinen palvelu, yhdenvertaisuus, palveluperiaate

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällys

1. JOHDANTO 1
1.1. Tutkimuksen tausta 1
1.2. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys 2
1.3. Tutkimusaiheen rajaus 3
1.4. Keskeiset säännökset 3
1.5. Tutkimuksen keskeiset käsitteet 5
1.6. Aikaisemmat tutkimukset 6
2. SAAVUTETTAVUUDEN MERKITYS DIGITAALISISSA PALVELUISSA 7
2.1. Saavutettavuus kansallisessa lainsäädännössä 7
2.2. Yhdenvertaisuus viranomaisasioinnissa 8
2.3. Yhdenvertaisuus sähköisessä asioinnissa 10
2.4. Palveluperiaate digitaalisissa palveluissa 11
3. SAAVUTETTAVUUS ERITYISRYHMIEN KANNALTA 14
3.1. Erityisryhmien sähköinen asiointi 14
3.2. Erityisryhmien muut asiointikeinot 16
3.3. Erityisryhmien asioinnin yhdenvertaisuuden ja palveluperiaatteen toteutuminen 17
4. JOHTOPÄÄTÖKSET 20
LÄHDELUETTELO 23

1. JOHDANTO

1.1. Tutkimuksen tausta

Digitalisoituminen on globaali ilmiö. Viranomaistoiminnan digitalisoituminen on merkittävä yhteiskunnallinen kysymys ja kehityskohde. Kansallisesti viranomaistoiminnan digitalisoitumisen edistäminen onkin merkitty yhdeksi Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelman aihealueeksi vuonna 2019. Hallituksen asettamien tavoitteiden tarkoituksena on ollut, että vuoteen 2023 mennessä julkiset palvelut ovat niin kansalaisten kuin yritystenkin saatavilla digitaalisesti. Lisäksi sosiaali- ja terveyspalveluiden etämahdollisuuksia ja digitaalisten palveluiden saavutettavuutta pyritään edistämään. Strategisena tavoitteena on lisäksi vahvistaa perusoikeuksien turvaamista sekä edistää esimerkiksi uusien teknologioiden hyödyntämistä.[1] Digitalisoituminen ja viranomaisten digitaaliset palvelut ovatkin tutkimuksen aiheina hyvin ajankohtaisia.

Valtionhallinnon tavoitteena on, että viranomaisten ensisijainen palvelukanava on sähköinen asiointi ja käytännössä osittain näin jo on. Digitaaliset palvelut mahdollistavat tasavertaisen mahdollisuuden asioida viranomaisen kanssa paikasta ja ajasta riippumatta.[2] Viranomaiselle digitaaliset palvelut tuovat uudenlaisia toimintamalleja yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisussa sekä vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnassa.[3] Muut asioinnin muodot, käyntiasiointi ja puhelinpalvelu, täydentävät sähköistä asiointia, koska sähköinen asiointi ei ole kaikille mahdollista. Erityisesti käyntiasioinnin asiakasmäärissä on huomattavissa sähköisen asioinnin lisääntyminen, sillä käyvien asiakkaiden määrät ovat olleet useissa viranomaisissa laskussa viimeisten vuosien aikana. Esimerkiksi Verohallinnossa käyntiasiointi on vähentynyt yli 50 % vuosien 2011 ja 2019 välillä.[4] Laskua tukee myös hallinnon asiakkaiden toiveet eri asiointitavoista. 33 % haastatelluista asioi mieluiten sähköisesti, 24 % puhelimitse ja 22 % asioimalla viranomaisen asiakaspalvelupisteessä. Asiointitapaan vaikuttaa myös ikä, sillä yli 50-vuotiaiden keskuudessa käyntiasiointi ja puhelinpalvelu ovat sähköistä asiointia mieluisampi asiointikeino. Kaiken kaikkiaan eniten mainintoja sai kuitenkin puhelinpalvelu.[5] Viranomaisen tarjoama puhelinpalvelu on digitaalisten palveluiden ohella paikasta riippumatonta palvelua. Käyntiasioinnin osalta tavoitteena

[1] Valtioneuvosto 2019, s. 108, 155 ja 183.

[2] HE 60/2018 vp s. 5.

[3] Pöysti 2018, s. 872.

[4] Valtiovarainministeriö 2020, s. 23–24.

[5] HE 73/2022 vp s. 16.

on erityisesti mahdollistaa kattava saavutettavuus niin kaupunkiseuduilla kuin harvaan asutuilla alueilla.[6] Käyntiasioinnin merkitys voi vähentyä tulevina vuosina entisestään, koska viranomaisten digitaaliset palvelut ovat niin kattavat ja niiden käyttö laajenee entisestään.[7]

Sähköisen asioinnin nykyistä laajempi hyödyntäminen edellyttää, että lainsäädäntö velvoittaa julkisen sektorin tarjoamaan kattavia digitaalisia palveluita. Sääntelyllä tulee myös turvata digitaalisten palveluiden tarjoaminen mahdollisimman monelle.[8] On siis olennaista, että digitaalisten palveluiden käyttäjinä huomioidaan yhteiskunnan erilaiset ihmisryhmät. Saavutettavuudella tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla varmistetaan, että erityisjärjestelyjä vaativat ryhmät pääsevät digitaalisten palveluiden ja sisältöjen pariin. Saavutettavuutta voidaankin pitää digitaalisen maailman esteettömyytenä.[9] Lain tarkoitus on yleensä suojata heikompaa osapuolta. Saavutettavuuden osalta on myös näin. Lainsäädännöllä pyritään turvaamaan yhteiskunnallisten erityisryhmien mahdollisuuksia sähköisen asioinnin hyödyntämiseen asettamalla viranomaisille ja muille palvelun tarjoajille erilaisia saavutettavuusvaatimuksia. Saavutettavuus onkin merkittävä osa digitaalisia palveluita ja niiden käyttöä, eikä sitä voi sivuuttaa myöskään digitaalisten palveluiden kehittämisessä.

1.2. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten laki turvaa viranomaisten digitaalisten palveluiden saavutettavuutta erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden osalta. Varsinainen tutkimuskysymys voidaan muotoilla seuraavasti: onko viranomaisten digitaaliset palvelut lain mukaan järjestettävä saavutettavasti niin, että erityisryhmään kuuluvalla henkilöllä on mahdollisuus asioida sähköisesti? Apukysymyksenä pohditaan, mitä vaikutuksia henkilön kannalta on, jos saavutettavuus ei kaikilta osin toteudukaan. Mikäli palvelu ei ole kaikille ryhmille yhdenvertaisesti saavutettava, voivatko kansalaisen perusoikeudet, erityisesti yhdenvertaisuus, vaarantua. Toisaalta mietitään myös sitä, ovatko digitaaliset palvelut tosiasiallisesti yhdenvertaisesti saavutettavissa. Lisäksi hallintolain (HL, 434/2003) mukaiset hyvän hallinnon takeet koskevat myös sähköistä asiointia. Tässä tutkimuksessa pohditaan myös, mikäli digitaalinen palvelu ei ole saavutettava, voiko se vaarantaa hyvän hallinnon periaatteiden,

[6] Valtiovarainministeriö 2020, s. 23–24.

[7] Valtiovarainministeriö 2020, s. 16–18.

[8] HE 60/2018 vp s. 5.

[9] Saavutettavuusvaatimukset – Yleistä saavutettavuudesta.

erityisesti hallintolain 7 §:n mukaisen palveluperiaatteen, toteutumisen. Koska yhteiskunnassa on aina erilaisin tavoin heikommassa asemassa olevia, on tavoitteena myös pohtia, onko edes tarkoituksenmukaista, että kaikilla olisi mahdollisuus sähköiseen asiointiin viranomaisten kanssa. Tämä ei täysin ole lainopillinen kysymys ja pohdinta, mutta koskee tutkimuksen aihetta olennaisesti.

1.3. Tutkimusaiheen rajaus

Tutkimuksen kohteeksi on rajattu erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden asiointi viranomaisten digitaalisissa palveluissa. Erinäisistä syistä hallinnon asiakkaana erityisryhmään kuuluvia ovat muun muassa vanhukset, vammaiset, vähävaraiset ja maahanmuuttajat. Näiden henkilöiden on syystä tai toisesta vaikeaa tai jopa mahdotonta asioida viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on turvattava, että myös tällaisten ryhmien edustajat saavat palvelua lain edellyttämällä tavalla; asianmukaisesti ja saavutettavasti.

Saavutettavuus on käsitteenä hyvin laaja. Saavutettavuudella on sekä oikeudellisia että teknisiä ulottuvuuksia. Tässä tutkimuksessa käsitellään ainoastaan saavutettavuuden oikeudellista puolta. Saavutettavan palvelun tekniset ominaisuudet on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimus on rajattu koskemaan vain viranomaisen tarjoamia digitaalisia palveluita. Viranomainen määritellään tässä yhteydessä samoin kuin digipalvelulain 3 §:ssä on tarkoitettu, eli valtion viranomaiset, kunnalliset viranomaiset, eduskunnan virastot, tasavallan presidentin kanslia ja itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset.[10]

1.4. Keskeiset säännökset

Tutkimus toteutetaan lainopillisena tutkimuksena. Oikeuslähteinä käytetään lakia, lain esitöitä, ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytäntöä ja oikeuskirjallisuutta.

Perustuslaki (PL, 731/1999) turvaa jokaiselle perusoikeuksia. Tutkimusaiheen kannalta merkittävin perusoikeus on yhdenvertaisuuden periaate (PL 6 §). Myös PL 21 §:llä, joka antaa perusteen

[10] HE 60/2018 vp s. 48.

oikeusturvalle viranomaisasioinnissa, on merkitystä tutkimusaiheen kannalta. Lisäksi yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) on merkittävä erityislaki, joka vaikuttaa tutkimusaiheeseen.

Hallintolaki yleislakina turvaa hallinnon oikeusperiaatteet, jotka koskevat kaikkia hallinnon asiakkaita. Hallintolain 7 §:n mukaan viranomaisella on palveluvelvoite. Lisäksi viranomaisella on toimivaltaansa kuuluvissa asioissa neuvontavelvoite (HL 8 §). Nämä keinot turvaavat periaatteellisesti jokaisen asemaa asioidessa viranomaisen kanssa ja ne koskevat myös sähköistä asiointia.

Lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (DpL, digipalvelulaki, 306/2019) puolestaan pyritään edistämään digitaalisten palveluiden ja sisällön saavutettavuutta ja tietoturvallisuutta. Näin edistetään kaikkien yhdenvertaisia mahdollisuuksia käyttää palveluita. (Digipalvelulaki 1 §.) Laki edellyttää, että viranomainen järjestää digitaaliset palvelunsa niin, että niiden tietosuoja ja helppokäyttöisyys on varmistettu (DpL 4 §).

Toisaalta valtion on järjestettävä palvelunsa myös muussa muodossa kuin vain digitaalisesti. Lain valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021) 2 §:n mukaan palveluiden saatavuus tulee järjestää ja sijoittaa niin, että se vastaa eri asiointikeinoja käyttäen eri asiakasryhmien tarpeeseen. Erilaisilla asiointikeinoilla tarkoitetaan digitaalisia palveluita, käyntiasiointipalvelua sekä puhelinpalvelua. Perusoikeuksien toteutumista arvioidessa on otettava huomioon eri puolella Suomea asuvien tosiasialliset mahdollisuudet saada välttämättömiä palveluita.[11]

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (asiointilaki, 13/2003) yleislakina ja hieman vanhempana lakina on tässä yhteydessä merkityksettömämpi. Asiointilaki koskee lähinnä sähköistä viestintää, kuten sähköpostia tai sähköistä lomaketta, mutta sen avulla pyritään kuitenkin lisäämään asioinnin sujuvuutta ja tietoturvallisuutta hallinnossa (asiointilaki 1 §).

Tämän tutkimuksen kannalta merkityksellisiä ovat myös edellä mainittujen lakien esityöt, sillä niistä saadaan lisätietoa ja tarkempaa selitystä pykälän sisällöstä ja tarkoituksesta, sekä siitä mitä lainsäätäjä on asiassa tarkoittanut. Lisäksi lähteenä ja tulkinnan apuna käytetään ylimpien laillisuusvalvojien, kuten eduskunnan oikeusasiamiehen, ratkaisuja. Näiden oikeudellinen merkitys on pienempi kuin lailla, mutta ratkaisut antavat lisätietoa lain tulkinnasta erityisesti hyvän hallinnon periaatteiden osalta.

[11] HE 62/2021, s. 29.

1.5. Tutkimuksen keskeiset käsitteet

Tutkimuksen kannalta keskeisimmät käsitteet ovat *digitaalinen palvelu* ja *saavutettavuus*. Digipalvelulaki määrittelee kummatkin näistä käsitteistä.

Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia (DpL 2.3 §). Digitaaliset palvelut voidaan jakaa viiteen eri ryhmään; tietopalveluihin, asiakaspalautepalveluihin, tiedonkeruupalveluihin, vireillepanopalveluihin sekä vuorovaikutteisen sähköisen asioinnin mahdollistaviin palveluihin.[12] Viranomaiset järjestävät palveluitansa eri tavoin, mutta näitä ryhmiä on palveluista tunnistettavissa. Esimerkiksi Verohallinnon OmaVero edustaa vuorovaikutteista sähköistä asiointia. Tähän ryhmään kuuluu valtaosa viranomaisten digitaalisista palveluista. Digitaalisena palveluna ei kuitenkaan pidetä esimerkiksi sähköpostiohjelmistoa tai matkapuhelimen tekstiviestejä, koska ne eivät ole digipalvelulain mukaisia verkkosivustoja tai mobiilisovelluksia. Sähköpostia ja tekstiviestiä pidetään sähköisenä tiedonsiirtomenetelmänä ja niitä sääntelee asiointilaki.[13]

Saavutettavuudella puolestaan tarkoitetaan periaatteita, joita noudatetaan muun muassa palveluiden suunnittelussa ja ylläpidossa, jotta digitaaliset palvelut olisivat paremmin käyttäjien saavutettavissa (DpL 2.4 §). Käytännössä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että digitaaliset palvelut ja niiden tietosisältö on suunniteltu niin, että kaikilla käyttäjäryhmillä on mahdollisuus hyödyntää niitä. Saavutettavuudelle voidaan nimetä neljä ulottuvuutta; havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. Esimerkiksi toimintavarmuudella tarkoitetaan sitä, että sisältö toimii varmasti, jotta erilaiset sovellukset, kuten avustava teknologia, voi tulkita sisältöä luotettavasti.[14] Saavutettavuuden tarkoituksena on, että ihmisten on helppoa käyttää digipalveluita ja niiden sisältöjä. [15]

Tutkimuksen kannalta keskeistä on määritellä myös se, ketkä ovat hallinnon asiakkaina heikommassa asemassa ja näin ollen kuuluvat erityisryhmään. Yhteiskunnallisena erityisryhmänä voidaan pitää esimerkiksi vanhuksia, sairaita ja vammaisia.[16] Hallituksen esityksessä mainittujen ryhmien luetteloa ei voida pitää tyhjentävänä. Erityisryhmiin kuuluvat henkilöt ovat yhteiskunnallisesti muita

[12] Voutilainen 2020, s. 26–27.

[13] Voutilainen 2020, s. 26–27.

[14] HE 60/2018 vp s. 48.

[15] Saavutettavuusvaatimukset – Yleistä saavutettavuudesta.

[16] HE 72/2002 vp s.62.

heikommassa asemassa. Syy heikompaan asemaan voi olla sosiaalinen tai terveydellinen. Digitaalisten palveluiden osalta erityisryhmään kuuluvia ovat ainakin vanhukset, heikkonäköiset tai sokeat, heikkokuuloiset tai kuurot, puhehäiriöiset sekä motorisista tai psykokognitiivisista häiriöistä kärsivät henkilöt.[17] Myös ulkomaalaiset voivat heikon kielitaidon sekä puutteellisten sähköisten tunnistautumiskeinojen vuoksi lukeutua tarkoitettuun erityisryhmään. Esteenä digitaalisten palveluiden käytölle voi olla myös osaamattomuus. On myös mahdollista, että henkilön varallisuus ei riitä hankkimaan tietokonetta tai nettiyhteyttä. Este sähköiselle asioinnille voi olla absoluuttinen tai asenteellinen. Yleistystä ei voida tehdä, sillä vaikka sähköinen asiointi olisi hankalaa tietylle henkilöryhmälle, se ei välttämättä ole sitä kaikille samantyyppisille henkilöille.[18]

1.6. Aikaisemmat tutkimukset

Digitaalisiin palveluihin liittyen on tehty aiempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä. Näistä useat tarkastelevat asiaa lähinnä digipalvelulain kannalta tietyssä organisaatiossa.[19] Lisäksi aiempaa tutkimusta on tehty sähköisen asioinnin ja hyvän hallinnon periaatteiden pohjalta, jolloin aihe ja tutkimus on selkeästi julkisoikeudellinen.[20] Digitaalisiin palveluihin keskittyviä tutkimuksia ei ole rajattu pelkästään koskemaan erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden asemaa ja perusoikeuksia. Näin sähköisen asioinnin, yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon periaatteiden yhdistävälle tutkimukselle on paikkansa.

[17] Voutilainen 2020, s.108.

[18] Määttä 2018, s. 194.

[19] Esimerkiksi Hiltunen & Sariola 2020: Digipalvelulain soveltamisesta yliopistoissa.

[20] Esimerkiksi Linna 2021: Palveluperiaate ja hallinta digitaalisessa itsepalveluhallinnossa sekä Hautala 2015: Sähköinen asiointi, hyvä hallinto ja perusoikeudet.

2. SAAVUTETTAVUUDEN MERKITYS DIGITAALISISSA PALVELUISSA

2.1. Saavutettavuus kansallisessa lainsäädännössä

Suomi on vahvistanut vuonna 2016 YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista[21], joten Suomi on sopimuspuolena velvollinen noudattamaan sopimuksessa asetettuja velvoitteita. Vammaisyleissopimuksen 1 artiklan mukaan sopimuksen on tarkoitus edistää vammaisten henkilöiden ihmis- ja perusoikeuksien täysimääräistä ja yhdenvertaista toteutumista. Vammaisyleissopimus pyrkii myös edistämään saavutettavuutta muun muassa digitaalisissa järjestelmissä (artikla 9). Euroopan parlamentti julkaisi vuonna 2016 saavutettavuusdirektiivin edistämään kaikkien mahdollisuuksia käyttää julkisen sektorin digitaalisia palveluita.[22] Direktiivi pohjautuu vammaisyleissopimuksen sisältöön ja määräyksiin. Direktiivi tulee saattaa lailla osaksi kansallista lainsäädäntöä ja tätä varten Suomessa säädettiin laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Tätä ennen Suomessa ei ollut lainsäädäntöä, joka kattaisi saavutettavuusdirektiivin vaatimukset ja samalla edistäisi vammaisyleissopimuksen velvoitteiden toteutumista.[23] Jotta erityisryhmien mahdollisuudesta hyödyntää digitaalisia palveluita voidaan varmistua, on se edellyttänyt sääntelyä, johon digipalvelulaki myös osaltaan vastaa.

Digipalvelulain 1.1 §:n mukaan lain tarkoitus on edistää digitaalisten palveluiden saatavuutta ja sisällön saavutettavuutta ja samalla pyritään parantamaan mahdollisuuksia digipalvelujen yhdenvertaiseen käyttöön. Käytännössä digitaaliset palvelut tulee järjestää ja niiden sisältö esittää niin, että kaikki käyttäjäryhmät voivat niitä käyttää.[24] Digipalvelulakia valmisteltaessa sen onkin arvioitu vaikuttavan positiivisesti erityisesti vammaisten henkilöiden asiointimahdollisuuksiin. Erityistä hyötyä on arvioitu olevan ryhmälle, joilla on halua käyttää palveluita sähköisesti, mutta joka on kärsinyt teknisistä käyttörajoitteista. Tällaisia ovat muun muassa aistivammaiset ja motorisista vammoista kärsivät. Toisaalta lain on ennakoitu edistävän myös erityisesti edellä mainittujen ryhmien yhdenvertaisuutta, kun henkilöt voivat asioida itsenäisesti digitaalisten palveluiden avulla. Paremman ja käyttäjäystävällisemmän digitaalisen palvelun on arvioitu tuovan myös vanhuksia palvelun piiriin. Saavuttavat digitaaliset

[21] Vammaisyleissopimus, 27/2016.

[22] Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102.

[23] HE 60/2018 vp s. 21.

[24] HE 60/2018 vp s. 48.

palvelut eivät toki ole vain yhteiskunnallisesti heikommassa asemassa olevien oikeus, vaan saavutettavuuden parantumisesta hyötyvät kaikki palvelun käyttäjät.[25]

2.2. Yhdenvertaisuus viranomaisasioinnissa

Perustuslain 6 §:n 1. ja 2. momentin mukaan

> Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä.
>
> Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

PL 6 §:n 1. momentti on yhdenvertaisuuden pääperiaate, jonka mukaan viranomainen ei saa lakia soveltaessaan tehdä muuta eroa kuin mitä laista ilmenee. Säännös ei kuitenkaan edellytä kohtelemaan kansalaisia kaikissa suhteissa samalla tavalla, mikäli vallitsevat olosuhteet eivät ole samanlaiset. Toisaalta lainsäädännöllä pyritään edistämään tosiasiallista tasa-arvoa, jolloin tietyn hyväksyttävän yhteiskunnallisen intressin vuoksi ihmisiä kohdellaan eri tavoin.[26]

Pykälän 2. momentti määrää syrjintäkiellosta ja näin täydentää yhdenvertaisuussäännöstä. Momentissa mainittua luetteloa ei voida pitää tyhjentävänä, vaan kirjattuna ovat suomalaisen yhteiskunnan kannalta merkityksellisimmät erotteluperusteet.[27] Siksi kiellettyä on eri asemaan asettaminen myös muilla henkilöön liittyvillä perusteilla, kuten asuinpaikan tai varallisuuden perusteella.[28] Syrjinnän kielto kieltää viranomaisia tarjoamasta samanlaisia palveluita, mutta kohdistettuna erikseen tietylle väestöryhmälle, mikäli sitä ei muun hyväksyttävän syyn vuoksi voida pitää oikeutettuna. Merkityksellisiä ovat menettelyn tosiasialliset seuraukset; jonkin ryhmän asettamista muita parempaan asemaan pidetään kiellettynä, mikäli se tosiasiallisesti syrjii muita ryhmiä. Toisaalta kuitenkin, mikäli erottelu voidaan perustella oikeudellisesti hyväksyttävällä tavalla, se ei ole kiellettyä. Vaatimukset ovat kuitenkin korkeat. Syrjintäkiellon ei ole tarkoitus estää positiivista erityiskohtelua, joka edistää tosiasiallisen tasa-

[25] HE 60/2018 s. 37–39.

[26] HE 309/1993 vp s. 43–44.

[27] HE 309/1993 vp s. 17.

[28] HE 19/2014 vp s. 6.

arvon toteutumista. Näin ollen on tietyissä tapauksissa hyväksyttävää sallia tietyille ryhmille, kuten erilaisille vähemmistöille, erityiskohtelua.[29]

Tasapuolisen kohtelun vaatimus linkittyy myös hallintolain 6 §:ään, johon on perustuslaista johdettuna säädetty hallinnon oikeusperiaatteista. Yksi näistä periaatteista on vaatimus yhdenvertaisuudesta. Menettelyllisesti vaaditaan, että hallinnossa asioiville on turvattu yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen. Myöskään hallintolain säännöksellä ei ole tarkoitus estää tosiasiallisen tasa-arvon toteutumisen kannalta tarpeellista tietyn ryhmän positiivista erityiskohtelua.[30]

Viranomaiselle on edellisten lisäksi vielä yhdenvertaisuuslaissa säädetty velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta toiminnassaan (yhdenvertaisuuslaki 5.1 §). Viranomaiselta edellytetään toimintansa yhdenvertaisuuden toteutumisen arviointia. Arvioinnissa on huomioitava, miten yhdenvertaisuus on toiminnassa huomioitu, sekä toiminnan tosiasialliset vaikutukset syrjinnän vaarassa olevien ryhmien asemaan. Arviointi kohdistuu esimerkiksi päätöksentekoon, tiedotukseen ja merkittäviin hankkeisiin.[31] Viranomaiselta edellytetään myös tarvittavia toimenpiteitä yhdenvertaisuuden edistämiseksi (yhdenvertaisuuslaki 5.1 §). Tarvittavat toimenpiteet ovat käytännöllisiä keinoja, joilla yhdenvertaisuutta edistetään arvioinnissa havaittujen kohteiden osalta. Usein kyseeseen tulevat erilaiset toimenpiteet, joilla pyritään järjestämään julkisia palveluita niin, että syrjinnän vaarassa olevat ryhmät on huomioitu parhaalla mahdollisella tavalla.[32]

Viranomaisen on tehtävä asianmukaiset ja kohtuulliset mukautukset, jotta vammaiset henkilöt voivat asioida viranomaisessa yhdenvertaisesti muiden kanssa (yhdenvertaisuuslaki 15.1 §). Kohtuullisella mukautuksella tarkoitetaan yksittäistapauksessa toteutettavia järjestelyjä, joiden avulla vammaiset voivat käyttää ihmisoikeuksiaan ja perusvapauksiaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Mukautukset ovat tapauskohtaisia, mutta tarvittavia esimerkiksi tilanteessa, jossa muihin henkilöihin verrattuna palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla ilman mukautusta.[33] Vaikka mukautusten kohtuullisuutta arvioidaan tapauskohtaisesti, niiden perusteella tehdyt toimenpiteet voivat parantaa saavutettavuutta myös yleisemmin ja pysyvästi. Tällöin hyötyjiä on muitakin kuin yksittäinen henkilö yksittäisessä

[29] HE 309/1993 vp s. 44.

[30] HE 72/2002 vp s. 59.

[31] HE 19/2014 vp s. 61.

[32] HE 19/2014 vp s. 19.

[33] HE 19/2014 vp s. 79–80.

tilanteessa.[34] Toisaalta mukautusten on oltava kohtuullisia, eli niistä ei saa koitua kohtuutonta taloudellista tai muuta rasitetta.[35] Vaikka yhdenvertaisuuslain tarkoittamat mukautukset on suunnattu vammaisille henkilöille, voi niistä olla välillisesti hyötyä myös esimerkiksi vanhuksille.[36] Viranomaisasioinnissa mukautukset voivat olla tarpeen muun muassa asian vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvissä menettelyissä, kun asiakkaalta vaaditaan toimenpiteitä.[37]

Viranomaisasioinnissa yhdenvertaisuus ei kuitenkaan aina toteudu lain tarkoittamalla tavalla. Ratkaisun EOAK/502/2019 mukaan vuonna 2018 Verohallinto muutti veroilmoituskäytäntöään, eikä lähettänyt aiempien vuosien tapaan veroilmoituksen mukana palautuskuorta tai täyttöohjetta, vaan kannusti asiakkaita tekemään veroilmoituksen sähköisesti. Apua kaipaavat asiakkaat ohjattiin puhelinpalveluun. Käytäntö vaati aktiivisia toimia asiakkaalta ja puhelinpalvelu ruuhkautui yhteydenottojen vuoksi. Näin ruuhkautuneiden palveluiden varaan jäivät erityisesti ne asiakkaat, jotka eivät voineet tai osanneet hoitaa asiaansa sähköisesti. Tämän vuoksi oikeusasiamies on katsonut, että Verohallinto ei ole kohdellut asiakkaitaan tasapuolisesti turvaten yhdenvertaiset mahdollisuudet asioiden hoitamiseen.

2.3. Yhdenvertaisuus sähköisessä asioinnissa

Sähköisen asioinnin yhdenvertaisuutta edistetään monin eri tavoin. YK:n vammaisyleissopimuksen 9 artiklan mukaan vammaisten itsenäistä elämistä ja osallistumista tulee edistää varmistamalla pääsy tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin sekä tunnistamalla ja poistamalla saavutettavuuden esteitä muun muassa sähköisistä palveluista. Lisäksi 9h artiklan mukaan toimenpiteillä on edistettävä myös saavutettavien tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien suunnittelua, kehittämistä ja tuotantoa, jotta näistä järjestelmistä tulee saavutettavia mahdollisimman alhaisin kustannuksin. Viranomaisen on lisäksi lain mukaan tarjottava jokaiselle mahdollisuus asioida käyttäen digitaalisia palveluita (DpL 5.1 §). Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan, miten jokainen voi hoitaa asiansa sähköisesti. Viranomaisen on lisäksi julkaistava digitaalisessa palvelussaan yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi. (DpL 5.2

[34] Anttila et al. 2019, s. 271.

[35] HE 19/2014 vp s. 79–80.

[36] HE 19/2014 vp s. 37.

[37] HE 19/2014 vp s. 80.

§). Digipalvelulain 5.2 §:llä toteutetaan myös viranomaisen palveluperiaatteesta johtuvaa tiedottamisvelvollisuutta.[38]

Yhdenvertaisuuslain 5 § edellyttää viranomaiselta toimia yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja huomioimaan erityisryhmien tarpeita. Digitaalisten palveluiden kohdalla tämä voi tarkoittaa sitä, että viranomainen varmistuu palvelun soveltuvuudesta esimerkiksi vanhuksille.[39] Viranomaisen on siis järjestettävä digitaaliset palvelunsa niin, ettei ketään aseteta eriarvoiseen asemaan asioinnissa. Mikäli palvelu ei ole tällainen, velvoittaa laki viranomaiselta toimenpiteitä, jotka edistävät palvelun yhdenvertaisuutta.

Vammaisyleissopimus ohjaa kehittämään saavutettavia digitaalisia palveluita ja sitä kautta edistämään vammaisten osallisuutta. Digitaalisten palveluiden kehittämisellä voidaan siis edistää yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa. Sähköisessä asioinnissa saavutettavuudella puolestaan toteutetaan nimenomaan yhdenvertaisuutta.[40] Kun digitaalisista palveluista tehdään saavutettavia, on kenellä vain mahdollisuus päästä niiden pariin. Saavutettavasti toteutettu palvelu ei siis aseta ketään eriarvoiseen asemaan terveydentilan tai vammaisuuden takia, joka perustuslain 6 §:ssä kielletään. Saavutettavuus lisää asioinnin yhdenvertaisuutta, kun mahdollisuudet digitaalisen palvelun käytölle ovat paremmat.

2.4. Palveluperiaate digitaalisissa palveluissa

Perustuslain 21 § määrittää hallintotoiminnalle kriteerit; asianmukainen ja viivytyksetön käsittely sekä hyvän hallinnon vaatimukset. Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa edelleen ja asettaa viranomaistoiminnalle vähimmäistason hyvän hallinnon perusteiden kautta.[41] Hallintolain 7 § määrittää palveluperiaatteen, jonka mukaan viranomaisen on järjestettävä toimintansa niin, että asioiva saa hallinnon palvelut asianmukaisesti ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 7 § korostaa asiakaskeskeistä näkökulmaa.[42] Käytännössä se tarkoittaa sitä, että asian käsittely järjestetään helpoksi ja laatuvaatimukset täyttäväksi nimenomaan hallinnon asiakkaan kannalta.

---

[38] Voutilainen 2020, s. 186.

[39] HE 19/2014 vp s. 61.

[40] HE 60/2018 vp s. 6 ja 21.

[41] HE 72/2002 vp s. 59.

[42] He 72/2002 vp s. 61.

Käsittelyssä on samalla huomioitava asiakkaan oikeudet, edut ja velvollisuudet.[43] Asiakasnäkökulman lisäksi hallintolain 7.2 § edellyttää viranomaisen toiminnalta tuloksellisuutta. Tuloksellisuusvaatimuksen voidaan katsoa täydentävän asiakaskeskeisyyttä, sillä laadukkaasti hoidettu asiakassuhde merkitsee, että hallinnon palvelut hoidetaan lain tavoitteiden ja tarkoituksen mukaan tuloksellisesti. Tuloksellisuutta ei tulisi kuitenkaan toteuttaa esimerkiksi hallinnon sisäisten budjettien ja tulostavoitteiden mukaan.[44] Tarkoitus siis olisi, että asiointi viranomaisen kanssa hoituisi kummankin osapuolen näkökulmasta nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti ja kustannustehokkaasti. Tehokkuuttakaan ei voida yksin pitää itsetarkoituksena, vaan merkityksellistä on myös viranomaisen saavutettavuus ja vuorovaikutus viranomaisen ja asiakkaan välillä[45].

Palveluperiaatteen mukainen laatutaso linkittyy hallintolain 7.1 §:n määrittämään asianmukaisuuden vaatimukseen. Palveluiden järjestämisessä on kiinnitettävä huomiota palvelujen laatuun, riittävyyteen ja saatavuuteen.[46] Palvelujen riittävyys puolestaan linkittyy viranomaisen resursseihin, erityisesti ammattitaitoiseen henkilöstöön. Lakisääteisissä palveluissa viranomaisen on huolehdittava, että palveluja tarjotaan riittävästi. Resurssivaje ei poista tai lievennä viranomaisen vastuuta, ja viranomaiselle voi koitua korvausvastuu, mikäli lakisääteinen palvelu ei ole käytettävissä.[47] Palveluiden saatavuutta ei tule rajoittaa ilman hyväksyttyjä perusteita.[48] Saatavuuteen yhdistyy myös palvelun helppokäyttöisyys. Helppokäyttöinen palvelu edellyttää asiointipaikkojen ja -aikojen vaivatonta saatavuutta. Palveluiden on oltava myös tasapuolisia, eli alueellisesti yhtäläisesti järjestetty erityisryhmien tarpeet huomioiden.[49] Asioivan itsemääräämisoikeutta, eli oikeutta osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon, on myös pyrittävä edistämään. Asioinnin keinoja tulisikin arvioida erilaisten käyttäjien tarpeiden kannalta ja turvattava kaikille, myös erityisryhmille, yhtäläinen mahdollisuus saada asiansa hoidettua. Myös asioivan valinnanvapaus tulee huomioida.[50] Erot asiointimahdollisuuksissa ja -kyvyissä on huomioitava esimerkiksi asiointitilojen järjestämisessä ja palveluiden toteutustavoissa. Palveluperiaatteen tavoitteena onkin, että erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät vaikuttaisi

[43] Mäenpää 2021, s. 115.

[44] Mäenpää 2021, s. 115–116.

[45] Mäenpää 2021, s. 171.

[46] HE 72/2002 vp s. 62.

[47] Mäenpää 2021, s. 116.

[48] HE 72/2002 vp s. 62.

[49] Mäenpää 2021, s. 116.

[50] HE 72/2002 vp s. 62.

haitallisesti viranomaispalveluiden toteuttamiseen. Viranomainen voikin edistää tavoitteen täyttymistä muun muassa neuvonnalla ja sähköistä asiointia käyttämällä.[51]

Palveluperiaatteen vaatimuksiin on kiinnitetty huomiota erityisesti laillisuusvalvonnassa. Ratkaisun EOAK/5/2019 mukaan Verohallinto ei ole hoitanut käyntiasiointia tai puhelinpalvelua asianmukaisella tavalla. Puhelinneuvonnan osalta valtaosa puheluista on jäänyt kahden päivän aikana vastaamatta, samoin verotoimiston asiakaspalvelussa jonotusaika on ollut kohtuuton. Lisäksi verotoimistolla ei ollut huomioitu vanhusten erityistarpeita järjestämällä riittävästi istumapaikkoja. Hyvän hallinnon ja palveluperiaatteen ei voida tapauksessa katsoa toteutuneen halutulla tavalla, koska kantelija on jäänyt vaille asianmukaista palvelua kummassakin palvelukanavassa. Apulaisoikeuskansleri on katsonut ratkaisussaan OKV/1124/1/2012, että hallinnon palveluperiaatteen mukaiseen asianmukaisuuden vaatimukseen kuuluu, että asiakas voi halutessaan hoitaa asiaansa puhelimitse. Mikäli viranomainen tarjoaa tällaista asiointimahdollisuutta, tulee sen olla mahdollisimman toimiva, jotta asiakas saa viranomaiseen yhteyden ilman kohtuutonta vaivaa tai odottamista.[52]

Hallintolaki ei tarkemmin määrittele, missä muodossa viranomaisen tulee palvelunsa järjestää, vaan asioinnilla tarkoitetaan yleisesti julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palveluiden käyttöä.[53] Täytyttävä on kuitenkin vaatimus palvelujen asianmukaisuudesta ja tuloksellisuudesta (HL 7.1 §). Hallintolain puitteissa on siis mahdollista, että palveluja järjestetään eri muodoissa, esimerkiksi digitaalisena palveluna, puhelinpalveluna, käyntiasiointina tai käytännössä hyvin usein näiden kaikkien sekoituksena. Viranomaisten verkkosivut ja mobiilisovellukset ovat siis osa asianmukaisten palveluiden toteuttamista.[54] Vaatimuksen asianmukaisesta viranomaispalvelusta voidaan katsoa sisältävän myös vaatimuksen palvelun saavutettavuudesta. Digitaalisten palvelujen kehittäminen edistää osaltaan myös hyvän hallinnon toteuttamista yhteiskunnassa.[55] Onkin selkeää, että saavutettavuus ja hyvän hallinnon mukainen palveluperiaate linkittyvät vahvasti toisiinsa viranomaisten digitaalisissa palveluissa.

[51] Mäenpää 2021, s. 116–117.

[52] OKV/1124/1/2012.

[53] HE 72/2002 vp s. 61.

[54] HE 60/2018 vp s. 7.

[55] HE 60/2018 vp s. 21.

3. SAAVUTETTAVUUS ERITYISRYHMIEN KANNALTA

3.1. Erityisryhmien sähköinen asiointi

Digipalvelulain 2.4 §:n mukaan saavutettavuudella tarkoitetaan periaatteita ja tekniikoita, joita noudatetaan digitaalisten palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta palvelut olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa. Saavutettavuus liittyy keskeisesti ihmisryhmiin, eikä niinkään yksilöön. Velvollisuus saavutettavuuden järjestämiseen on olemassa jo ennen kuin yksilöllä on esimerkiksi tarve käyttää jotakin palvelua.[56] Viranomaiset tarjoavat digitaalisia palveluita ja niistä pyritään tekemään saavutettavia, eli sellaisia, että mahdollisimman moni voi asioida niitä hyödyntämällä. Kaikki hallinnon asiakkaat asioivat kuitenkin saman palvelun kautta. Erityisryhmiin kuuluville henkilöille ei siis ole erillisiä mukautettuja digitaalisia palveluja, vaan digitaaliset palvelut on toteutettu niin, että käyttäminen on helppoa ja mahdollista esimerkiksi apuvälineitä hyödyntäen. Muutenkin viranomaisen eri asiointikanavia, niin sähköistä asiointia kuin muitakin asioinnin muotoja, voi hyödyntää kuka vain. Mikään asiointitapa ei ole ”korvamerkitty” vain jonkin tietyn ryhmän käyttöön.

Digipalvelulain 7.1 §:n mukaan palveluntarjoajan on varmistuttava digitaalisten palvelujensa havaittavuudesta, ymmärrettävyydestä, hallittavuudesta ja toimintavarmuudesta saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Saavutettavuusvaatimukset ovat yhdenmukaistettuja standardeja, jotka määritellään Euroopan unionin tasolta (DpL 7.1 §). Saavutettavuusvaatimukset koskevat myös viranomaisten sähköisen asioinnin palveluiden lisäksi niiden verkkosivustoja, jotka digipalvelulain 2.1 §:n 3 kohdan mukaan kuuluvat digitaalisen palvelun käsitteen alle. Palveluntarjoaja voi poiketa saavutettavuusvaatimuksista vain, mikäli saavutettava palvelu aiheuttaa toiminnalle kohtuutonta rasitetta ennakkoon tehdyn saavutettavuusarvioinnin perusteella (DpL 8.1 §). Palveluntarjoajan on ylläpidettävä saavutettavuusselostetta, josta löytyy selvitys esimerkiksi siihen miltä osin digitaalinen palvelu ei täytä saavutettavuusvaatimuksia (DpL 9.1 §:n 1 kohta). Viranomaisten digitaaliset palvelut eivät useinkaan ole täysin saavutettavia, vaan asetetut saavutettavuusvaatimukset täyttyvät ainoastaan osittain. Monet saavutettavuusongelmat liittyvät apuvälineiden käyttöön, jolloin palvelun käyttäminen ei onnistu helposti esimerkiksi ruudunlukijaa tai näppäimistöä hyödyntämällä.[57] Verkkosivustojen kohdalla erilaiset

[56] Anttila et al. 2019, s. 271.

[57] Esimerkiksi OmaKelan, OmaVeron ja Ulosottolaitoksen sähköisen asiointipalvelun saavutettavuusselosteet.

lomakkeet ja laskurit eivät täytä asetettuja saavutettavuusvaatimuksia.[58] Tällaiset ongelmat eivät kuitenkaan täytä kohtuuttoman rasitteen kriteereitä, joten puutteet korjataan saavutettavuusselosteessa kerrottuun ajankohtaan mennessä. Kohtuuttoman rasitteen piiriin voi kuulua esimerkiksi poistumassa oleva palvelu, jota ei enää kehitetä ja sen muuttaminen saavutettavaksi vaatisi taloudellisia panostuksia. Tällainen palvelu korvautuu tulevaisuudessa uudella, saavutettavalla digitaalisella palvelulla.[59] Viranomaiset itse arvioivat digitaalisten palveluidensa täyttävän digipalvelulain vaatimukset kokonaan tai ainakin suurilta osin. Digitaalisten palveluiden arvioidaan olevan myös saavutettavia. Esteeksi lainsäädännön toteutumiselle on nimetty lähinnä resurssipula.[60]

Saavutettavuusongelmat voivat kuitenkin käytännössä muodostua esteeksi digitaalisen palvelun käytölle. Esimerkiksi vammainen henkilö, joka tarvitsee asiointinsa avuksi ruudunlukijaa, ei voi hoitaa asiaansa sähköisesti ollenkaan tai se onnistuu vain osittain. Palvelun helppokäyttöisyyden vaatimus ei myöskään täyty, jos apuväline ei tulkitse kaikkea sisältöä tai tulkitsee sen virheellisesti, eikä näin ollen tarjoa sitä käyttäjän tarvitsemassa muodossa. Saavutettavuus on näin ollen merkittävässä osassa erityisryhmien sähköistä asiointia.

Verkkosivustojen saavutettavuuden kohdalla ongelmaksi voi muodostua viranomaisen neuvontavelvollisuuden täyttyminen. Hallintolain 8.1 §:n mukaan viranomaisen on annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää maksutonta neuvontaa. Viranomaisten verkkosivustoilla on saatavilla monenlaista tietoa asian vireillepanoon, käsittelyyn ja ratkaisuun liittyen. Myös viranomaisten yhteystiedot, kuten puhelinnumero ja postiosoite, ovat nähtävissä verkkosivujen kautta. Saavutettavuus pitää sisällään vaatimuksen löydettävyydestä ja käyttökelpoisuudesta. Mikäli käyttäjällä ei ole saavutettavuusongelmien vuoksi mahdollisuutta löytää näitä tietoja, voi viranomaisen neuvontavelvollisuus jäädä täyttymättä. Mikäli viranomaisen neuvontavelvollisuus jää täyttämättä puutteellisen saavutettavuuden vuoksi, se voi vaarantaa myös palveluperiaatteen toteutumisen. Nämä kaksi hyvän hallinnon perusperiaatetta ovat hyvin lähellä toisiaan ja kiinteässä yhteydessä toisiinsa, joten kumpaakaan periaatetta ei voi viranomaistoiminnassa unohtaa vaarantamatta hyvän hallinnon toteutumista.

[58] Esimerkiksi vero.fi ja kela.fi -sivustojen saavutettavuusselosteet.

[59] OmaKelan saavutettavuusselosteen mukaan Kelan Yleisen asumistuen hakemus korvataan saavutettavalla palvelulla vuoden 2023 loppuun mennessä.

[60] Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely 2023.

3.2. Erityisryhmien muut asiointikeinot

Vaikka poliittisen tavoitteet on suunnattu kehittämään sähköistä asiointia, on aina huomioitava myös ne, jotka eivät voi käyttää tarjottuja digitaalisia palveluita. Laki ei velvoita viranomaisia tarjoamaan pelkästään digitaalisia palveluita, vaan digipalvelulaki velvoittaa viranomaisen mahdollistamaan nämä palvelut (DpL 5.1 §). Yksipuolinen, viranomaislähtöinen digitaalisiin palveluihin ohjaaminen on muutenkin ristiriidassa hallintolain palveluperiaatteen (HL 7.1 §) kanssa. Myös perustuslain 6 §:n kannalta olisi ongelmallista, mikäli palveluja ei tarjottaisi muutoin kuin sähköisesti. Lisäksi perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Mikäli säädettäisiin digitaalisten palveluiden käyttöpakko, tulisi asiakkaan mahdollisesti perustella, miksi ei voi asioida sähköisesti. Tämä puolestaan johtaisi viranomaisen rekisteriin, jossa käsiteltäisiin arkaluontoisia tietoja esimerkiksi vammoista ja muista rajoitteista. Perustuslain 10.1 §:n henkilötietojen suojan kannalta tämä olisi ongelmallista.[61]

Laillisuusvalvojatkin ovat ottaneet kriittisesti kantaa sähköiseen asiointiin pakottamiseen. Menettelyä on pidetty ongelmallisena sekä yhdenvertaisuuden että hyvän hallinnon kannalta. Esimerkiksi apulaisoikeusasiamiehen ratkaisussa 2047/2012 on pidetty poliisin ajanvarauksella tapahtuvaa käyntiasiointia myönteisenä lisänä, vaikkakin ajan varaaminen vaatii lähtökohtaisesti internetin käyttöä, jolloin ajanvarauspalvelun käyttämisen tosiasiallinen mahdollisuus rajautuu. Ajanvarauspalvelun rinnalla poliisilaitoksella tulee voida asioida myös ilman ajanvarausta. Lisäksi apulaisoikeusasiamiehen ratkaisun 3911/2011 mukaan tullin tulisi kehittää muitakin tullausselvitysmenettelyjä kuin vain internet-tullaus, koska perustuslain 6 §:n mukaan on ongelmallista järjestää palvelut vain sähköisesti tai käyttämällä varmennusmekanismeja, jotka eivät ole kaikkien käytössä. Näiden ratkaisujen mukaan palveluperiaatteen ja yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää, että viranomainen tarjoaa erilaisia keinoja ja vaihtoehtoja asiointiin.

Viranomainen tarjoaakin palveluitansa myös muussa muodossa kuin digitaalisesti. Perinteiset asiointitavat, eli puhelinpalvelu ja käyntiasiointi, ovat mahdollisia asiointikeinoja ja ne edistävät osaltaan palveluperiaatteen toteutumista. Erilaiset asiakasryhmät on huomioitava ja huolehdittava, että kaikilla säilyy tosiasiallinen mahdollisuus asiointiin. Erilaisten asiointimahdollisuuksien onkin vastattava mahdollisimman hyvin myös erityisryhmien tarpeisiin.[62] Muun asiointikeinon kuin digitaalisen palvelun käyttämiseen liitetään vanhusten ja vammaisten osalta usein taitamattomuus tekniikan käyttöön.

[61] Voutilainen 2020, s. 185.

[62] HE 72/2002 vp s. 62.

Laajemmin katsottuna syy erityisesti käyntiasioinnin tarpeelle voi lisäksi olla kielitaidossa tai myös siinä, että asia on vaikeaselkoisuutensa vuoksi hankala selvittää digitaalisten palveluiden avulla tai puhelimitse.[63] On myös mahdollista, että asiointi aloitetaan digitaalista palvelua hyödyntäen, mutta asiointitapa muuttuu palveluketjun aikana. Viranomaisen on kuitenkin huolehdittava, että asiakas saa asiansa hoidettua asianmukaisesti puhelimitse tai käymällä viranomaisen toimipisteellä, mikäli syystä tai toisesta sähköinen asiointi ei ole mahdollista.

3.3. Erityisryhmien asioinnin yhdenvertaisuuden ja palveluperiaatteen toteutuminen

Erityisryhmään kuuluvan hallinnon asiakkaan perusoikeuksiin kuuluva yhdenvertaisuus ei vaarannu vain sillä, että viranomaisen digitaalinen palvelu ei ole saavutettava. Mikäli viranomaisen ainoa palvelukanava olisi sähköinen asiointi, joka ei ole kaikille saavutettava, ei yhdenvertaisuus toteutuisi laissa tarkoitetulla tavalla. Yhdenvertaisuus viranomaisasioinnissa ei siis tarkoita sitä, että kaikille on tarjolla sama palvelu, vaan kaikille tarjotaan mahdollisuus saada samanlaista palvelua eri keinoin.[64] Viranomaisen ei lain mukaan tarvitse tarjota digitaalista palvelua, jonka pariin jokaisen kansalaisen tulisi päästä. Osittain saavutettavat digitaaliset palvelutkin toteuttavat lain henkeä riittävällä tavalla. Kuitenkin jokaisella, myös erityisryhmään kuuluvalla henkilöllä, on oltava mahdollisuus saada palvelua muutoin kuin digitaalisen palvelun kautta.

Hallintolain 7.1 §:n mukaiseen palveluperiaatteeseen kuuluu vaatimus palvelun asianmukaisuudesta. Asianmukaiseen palvelun järjestämiseen liittyy muun muassa palvelun riittävä saatavuus, helppokäyttöisyys ja laatu.[65] Jos viranomaisen tarjoama digitaalinen palvelu ei täytä asetettuja saavutettavuusvaatimuksia, palvelu tuskin vain sillä perusteella on palveluperiaatteen vastainen. Vaikka palvelu ei ole saavutettava, mutta muut asianmukaisuuden kriteerit täyttyvät, voi digitaalinen palvelu olla silti asianmukaisesti järjestetty. Palveluperiaate ei toteutuisi esimerkiksi silloin, jos viranomainen tarjoaisi palveluitaan ainoastaan sähköisesti, sillä silloin riittävästä saatavuudesta ei ole huolehdittu. Tilanteesta vieläkin ongelmallisemman tekisi se, että sähköinen asiointi ainoana asioinnin muotona ei olisi saavutettavaa. Tällöin palveluita ei ole järjestetty asianmukaisesti. Palveluperiaatteen toteutumisen kannalta on siis olennaista, että viranomaisen käyntiasiointi ja puhelinpalvelu turvataan tulevaisuudessakin.

[63] EOAK/5461/2022 s. 3.

[64] HE 60/2018 vp s. 7.

[65] HE 72/2002 vp s. 62.

Palveluperiaate linkittyy keskeisesti asiakasnäkökulmaan, jonka vuoksi on tärkeää, että kaikille palveluja tarvitseville pyritään turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus hoitaa asiansa. Asiointikeinoja ja asioinnin laajuutta arvioidaan palvelun käyttäjien näkökulmasta ja erilaisten asiointimahdollisuuksien tulee myös vastata mahdollisimman hyvin erityisryhmien tarpeisiin.[66] Digitaalisten palveluiden kehittäminen on tärkeää, mutta on huomioitava, että sähköistä asiointia edistetään muiden palvelumuotojen ohella, eikä niiden kustannuksella.

Ongelmia sekä yhdenvertaisuuden että palveluperiaatteen kannalta aiheutuu, mikäli digitaalisten palveluiden ohella ei olisi tarjolla vaihtoehtoisia asiointitapoja. Valtion tavoitteena on uudistaa tulevina vuosina käyntiasiointiaan, ja tarkoitus on koota yhteisiä asiakaspalvelupisteitä yhdessä kuntien ja Kansaneläkelaitoksen kanssa. Muutos on jo aloitettu, ja valtion viranomaisten palveluista mukaan valitaan ne, joissa on eniten käyntiasiointia, kuten Digi- ja väestötietovirasto, Maanmittauslaitos, Ulosottolaitos ja Verohallinto.[67] Suunnitelmissa on, että asiakaspalvelupisteeseen saa olla korkeintaan tunnin matka. Tunnin säteellä asiakaspalvelupisteestä on lisäksi asuttava riittävä väestöpohja, jotta käyntiasioinnin auki pitäminen on kannattavaa. Syrjäisemmillä seuduilla palvelu voidaan toteuttaa etäyhteyksin tai liikkuvin ajanvaraukseen perustuvin ratkaisuin.[68] Uudistuksen myötä supistuva käyntiasiointi huonontaa asiointimahdollisuuksia ja alueista muodostuu eriarvioisia, kun matka-aika palvelun pariin kasvaa, eikä joka puolella ole tarjolla yhtäläisesti palveluja. Toisaalta suunnitelma kuitenkin turvaa käyntiasioinnin jatkumisen tulevaisuudessakin, vaikka palveluverkosto pienenee nykyisestä laajuudestaan.

Saavutettavat digitaaliset palvelut puolestaan kaventavat eroja, joita muodostuu esimerkiksi käyntiasiointipisteiden lakkauttamisista. Sähköinen asiointi on ajasta ja paikasta riippumatonta, jolloin pitkä jonotusaika tai matkustaminen asiointipisteelle ei muodostu asioinnin esteeksi. Saavutettavat digitaaliset palvelut myös edistäisivät eriytyisryhmiin kuuluvien henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja parantavat muutenkin heidän toimintaedellytyksiään viranomaisasioinnissa. Digipalvelulakia valmisteltaessa on arvioitu, että saavutettavien palveluiden avulla vammaisten henkilöiden itsenäinen digitaalisten palvelujen käyttö lisääntyy ja samalla henkilöillä on paremmat mahdollisuudet toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan.[69] Saavutettavuus edistää myös yhdenvertaisuutta, kun saavutettavasti järjestettyä digitaalista palvelua voidaan käyttää itsenäisesti. Tärkeää on myös, että palvelun suunnittelussa

[66] HE 72/2002 vp s. 62.

[67] Valtiovarainministeriö: Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla.

[68] Valtiovarainministeriö 2020, s. 47.

[69] HE 60/2018 vp s. 7 ja 38.

huomioidaan käyttäjien erilaiset tilanteet ja tarpeet. Tällöin esimerkiksi vammaiset pääsevät digitaalisen palvelun pariin paremmin ja itsenäisemmin.[70] Yhdenvertaisuuden tosiasiallisen toteutumisen kannalta olisikin tärkeää, että digitaaliset palvelut olisi toteutettu saavutettavasti. Vain osittain saavutettavat palvelut toteuttavat nekin näennäisesti yhdenvertaisuutta, mutta tosiasiassa erityisryhmiin kuuluvilla asiakkailla ei välttämättä ole mahdollisuutta hyödyntää niitä. Tällöin tosiasiallinen yhdenvertaisuus ei kuitenkaan toteudu täysimääräisesti. Täysin saavutettava palvelu on oikeasti yhdenvertaisesti kaikkien hallinnon asiakkaiden käytettävissä, jolloin yhdenvertaisuus toteutuu tosiasiallisesti.

Saavutettavuus digitaalisissa palveluissa edistää yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon mukaisen palveluperiaatteen toteutumista. Toisaalta puutteet saavutettavuudessa eivät yksin vaaranna näiden perusoikeuksien toteutumista. Saavutettavuus on kuitenkin merkittävä tekijä erityisryhmien digitaalisessa asioinnissa. Ilman saavutettavuutta moni erityisryhmään kuuluva rajautuu sähköisen asioinnin ulkopuolelle, vaikka haluaisi käyttää digitaalisia palveluita. Siksi on tärkeää, että saavutettavuutta edistetään juuri erityisryhmät ja heidän tarpeensa sekä näkökulmansa edellä, vaikka saavutettavuudesta hyötyjiä ovat muutkin hallinnon asiakkaat[71].

[70] Saavutettavuusvaatimukset – Yleistä saavutettavuudesta.

[71] HE 60/2018 vp s. 39.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET

Viranomaisen palvelut ovat muuttuneet laajasti vuosien varrella. Erityisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana kehitys on ollut huimaa, kun sähköisen asioinnin merkitys on kasvanut harppauksin. Palvelun käyttäjiä on monenlaisia, joten on tärkeää, että lainsäädännöllä turvataan erilaisten käyttäjien asiointimahdollisuudet. Tutkimuksen kohteena oleva erityisryhmä koostuu monenlaisista erilaisista henkilöryhmistä, kuten vanhuksista ja eri tavoin vammaisista. Nämä ”alaryhmät” eivät ole homogeenisiä, jonka vuoksi yhden henkilön palveluntarpeen perusteella ei voida tehdä yksinkertaistettuja johtopäätöksiä. Esimerkiksi vammaisilla on keskenään hyvin erilaiset digitaidot vammasta ja sairaudesta riippuen. Myös asenteellisuus vaikuttaa, sillä halu käyttää digitaalisia palveluita vaihtelee henkilöiden kesken. Siinä missä toiset haluavat asioida sähköisesti, toiset haluavat ehdottomasti palvelua kasvokkain. Tulevaisuudessa on oletettavasti nykyistä enemmän digitaitoista väestöä erityisesti vanhusten joukossa, kun nuoremmat, jo nyt digitaalisia palveluita hyödyntävät sukupolvet vanhenevat. Saavutettavista palveluista hyötyviä hallinnon asiakkaita tulee olemaan aina vain enemmän.

Erityisryhmät on huomioitava paitsi digitaalisten palveluiden käyttäjinä, myös palveluita kehitettäessä, sillä niin toteutetaan hallintolain ja palveluperiaatteen henkeä. Yhteistyö ja vuorovaikutus viranomaisen ja hallinnon asiakkaan välillä on tärkeää, jotta asiakkaan toimintaedellytyksiä ja itsemääräämisoikeutta voidaan edistää. Palvelun laatua ja tehokkuutta voidaan parantaa esimerkiksi käyttäjiltä saadun palautteen pohjalta.[72] Erityisryhmään kuuluva henkilö osaa kertoa paremmin, millaisia puutteita digitaalisissa palveluissa on ja millaisia tarpeita esimerkiksi tietty vamma aiheuttaa, jotta digitaalisen palvelun käyttäminen olisi mahdollista. Viranomaisen tulisi kuunnella näitä toiveita ja kehittää palvelua niiden mukaisesti. Asiakkaan ja viranomaisen välisellä yhteistyöllä viranomainen pyrkii edistämään myös yhdenvertaisuuden toteutumista ja noudattamaan yhdenvertaisuuslain 5 §:n mukaista yhdenvertaisuuden edistämisen velvoitetta. Palautteeseen ja sen hyödyntämiseen liittyy myös mielenkiintoinen jatkotutkimuksen mahdollisuus. Empiirisellä tutkimuksella, esimerkiksi haastattelulla, voisi selvittää erityisryhmiin kuuluvien mielipiteitä digitaalisten palveluiden tosiasiallisesta saavutettavuudesta ja käytettävyydestä sekä näihin liittyvistä haasteista. Tutkimusta voisi toistaa myöhemmin, jotta selviäisi onko asiat muuttuneet saatujen vastausten perusteella.

Digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyy tiukasti myös resurssikysymykset ja -haasteet. Hallintovaliokunta on mietinnössään koskien hallituksen esitystä laiksi valtion palveluiden saatavuuden ja

[72] HE 72/2002 vp s. 62.

toimintojen sijoittamisen perusteista todennut, että kaikkia viranomaisen toimintoja ei ole tarkoituksenmukaista järjestää digitaalisten palveluiden kautta.[73] Tähän näkemykseen on helppo yhtyä. Digitaalisten palveluiden käyttö on kattavaa, mutta ei voida edellyttää koko väestön käyttävän niitä. Vaikka digitaaliset palvelut saataisiin toteutettua niin saavutettavasti, että terveydelliset seikat eivät estä niiden käyttöä, voi este muun kuin digitaalisen palvelun tarpeelle olla muukin kuin terveydellinen syy. Siksi yhteiskunnassa on aina henkilöitä, jotka asioivat muuten kuin sähköisesti. Toisaalta myöskään viranomaisten henkilöstöresurssit tai raha tuskin riittäisi tuottamaan digitaalisia palveluita, joita kaikkien olisi tosiasiallisesti mahdollista hyödyntää. Kaikilta osin täysin saavutettava palvelu ei liene edullisinta kehittää. Kuitenkin hallintolain 7.1 §:n vaatiman tuloksellisuuden kannalta sähköinen asiointi ja digitaalisten palveluiden kehittyminen voi olla viranomaisen kannalta vaikutuksiltaan myönteistä. Henkilöstöresursseja vapautuu muuhun toimintaan, esimerkiksi vaativampien ratkaisujen tekemiseen, kun asiakaspalvelu vaatii aiempaa vähemmän henkilökuntaa. Toisaalta viranomaisella on edelleen hallintolain 8 §:n mukainen neuvontavelvollisuus, joten asiakaspalvelua ei voi unohtaa. Myös digitaalisten palveluiden käyttö vaatii ohjausta ja neuvontaa, jotta asiakas toimii palvelussa oikein.

Resurssihaasteet liittyvät myös muuhun viranomaisen palvelutoimintaan kuin digitaalisiin palveluihin. Valtio tavoittelee säästöjä siirtymällä kuntien ja Kansaneläkelaitoksen kanssa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, kun tilakustannukset ja asiakaspalveluun sitoutuva työmäärä vähenee.[74] Viranomainen ei kuitenkaan voi vedota esimerkiksi resurssipulaan tai asioinnista aiheutuviin kustannuksiin ja lakkauttaa sen vuoksi käyntiasiointia kokonaan. Erilaisten palvelutarpeiden huomioiminen vaatii myös käyntiasioinnin ja puhelinpalvelun asianmukaista järjestämistä. Kuten digitaalisten palveluiden kehittämisessä, myös käyntiasiakaspalveluverkon kehittämisessä tulee huomioida erityisryhmien tarpeet. Esimerkiksi tavoitteeksi asetettu tunnin matka palvelupisteelle voi olla monelle erityisryhmään kuuluvalle liian pitkä. Toisaalta suunnitelman mukaan on myös mahdollista, että syrjäseudulla asuvien kohdalla tunnin saavutettavuudesta voidaan tinkiä, sillä he ovat tottuneet pitkiin välimatkoihin.[75] Jokaisella on oikeus valita asuinpaikkansa, joten on väärin ajatella, että palvelun pariin ei ole päästävä samoin perustein kuin muiden, koska välimatkoihin on muita tottuneempi. Erityisen ongelmallista tällainen kehitys on syrjäseudulla asuvan erityisryhmään kuuluvan henkilön kannalta. Digitaalisten palveluiden käyttö ei ole mahdollista saavutettavuuspuutteiden vuoksi, puhelimitse ei voi kaikkia asioita hoitaa ja käyntiasiointiin on pitkä matka. Tällainen suunnitelma kaventaa toteutuessaan tosiasiallista

[73] HaVM 11/2021 vp s. 4.

[74] Valtiovarainministeriö 2020, s. 48.

[75] Valtiovarainministeriö 2020, s. 48.

yhdenvertaisuutta, koska kaikilla ei ole samanlainen mahdollisuus päästä palvelun pariin. Saavutettava digitaalinen palvelu toisi asiakkaan kannalta huomattavaa helpotusta tällaiseen haasteeseen. Palveluverkoston uudistamishanke avaa myös mahdollisuuksia jatkotutkimukselle. Käyntiasiakaspalveluverkoston supistuminen kaventaa erityisryhmään kuuluvien asiointimahdollisuuksia, joten on mahdollista, että tosiasiallinen yhdenvertaisuus kapenee samalla. Myös palvelun asianmukaisuuteen liittyvä saatavuus tulisi arvioitavaksi, kun palvelut eivät ole välttämättä helposti saatavilla matkojen ja aukioloaikojen vuoksi.

Saavutettavasti järjestetyt ja toteutetut digitaaliset palvelut voivat edistää yhdenvertaisuutta sekä hyvän hallinnon toteutumista yhteiskunnassa.[76] Saavutettavan palvelun pariin on helppo pääsy kaikilla, niin erityisryhmään kuuluvalla henkilöllä kuin kaikilla muillakin. Erityisryhmien kannalta saavutettava digitaalinen palvelu edistää yhdenvertaisuutta, kun erityisryhmään kuuluvalla henkilöllä on yhtäläinen oikeus ja mahdollisuus samanlaiseen digitaaliseen palveluun kuin muillakin. Saavutettavuus edistää tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumista yhteiskunnassa. Hyvän hallinnon mukainen palveluperiaate puolestaan takaa asianmukaisesti järjestettyjä digitaalisia palveluita. Saavutettavaa digitaalista palvelua voidaan pitää yhtenä asianmukaisuuden kriteerinä.

Digitalisaatio on ollut nopeaa yhteiskunnassa yleisesti, mutta myös viranomaiset ovat päässeet uudistukseen mukaan. Erityisesti viranomaistoiminnassa on tärkeää, että erilaisia palveluita kehitetään niin, ettei uudistuksen ulkopuolelle jätetä joitain ihmisryhmiä. Digitaalisia palveluita ei tule kehittää erityisryhmien kustannuksella, jolloin kuilu valtaväestön ja erityisryhmien välillä kasvaisi. Viranomaisen onkin toimillaan edistettävä niin yhdenvertaisuuden kuin hyvän hallinnon mukaisen palveluperiaatteen toteutumista yhteiskunnassa. Kun viranomaisten digitaaliset palvelut toteutetaan saavutettaviksi, myös erityisryhmien tosiasiallinen yhdenvertaisuus ja vaatimus palvelun asianmukaisuudesta on huomioitu.

[76] HE 60/2018 vp s. 20–21.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuus

Anttila, O., Kortteinen, J. & Ojanen, T. (2019) Kohtuulliset mukautukset vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi, teoksessa Anttila, O., Kiiskinen, H., Kortteinen, J., Lavapuro, J., Nieminen, L., Ojanen, T & Ylhäinen, M. Yhdenvertaisuuslaki kommentein. Helsinki. Alma Talent Oy.

Hautala, A. (2015) Sähköinen asiointi, hyvä hallinto ja perusoikeudet. Pro gradu-tutkielma, Tampereen yliopisto

Hiltunen, V. & Sariola, M. (2020) Digipalvelulain soveltamisesta yliopistoissa. Edilex 2020/38. Edita Publishing Oy.

Linna, L. (2021) Palveluperiaate ja hallinta digitaalisessa itsepalveluhallinnossa. OTM-tutkielma, Helsingin yliopisto

Mäenpää, O. (2021) Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Määttä, K. (2018) Sähköinen asiointi: Selvitys sääntelyn nykytilasta sekä kehittämistarpeista ja -vaihtoehdoista. Valtionvarainministeriön julkaisu 22/2018

Pöysti, T. (2018) Kohti digitaalisen ajan hallinto-oikeutta. Lakimies 7–8/2018 s. 868–903.

Voutilainen, T. (2020) Digitaalisten palvelujen sääntely. Helsinki. Alma Talent Oy.

Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytäntö

EOAK/5461/2022

EOAK/5/2019

EOAK/2047/2012

EOAK/3911/2011

OKV/1124/1/2012

Virallislähteet

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta

HaVM 11/2021 vp Hallintovaliokunnan mietintö liittyen HE 62/2021 vp

HE 73/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

HE 62/2021 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista

HE 60/2018 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta

HE 19/2014 vp Hallituksen esitys eduskunnalle yhdenvertaisuuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi

HE 309/1993 vp Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016)

Verkkolähteet

Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely. Digitalisaation edistämisen ohjelma. Valtiovarainministeriö. (2023) Haettu osoitteesta https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digipalvelulain+toimeenpanon+seurantakysely+2023.pdf/05ae501c-931a-d123-7ef5-44b1005518df/Digipalvelulain+toimeenpanon+seurantakysely+2023.pdf?t=1678695689821 Avattu 14.4.2023.

Kela.fi-verkkopalvelun saavutettavuusseloste. Kansaneläkelaitos. (2023). Haettu osoitteesta https://www.kela.fi/saavutettavuusseloste Avattu 16.4.2023.

OmaKelan saavutettavuusseloste. Kansaneläkelaitos. (2023) Haettu osoitteesta https://www.kela.fi/saavutettavuusseloste-omakela Avattu 18.4.2023.

OmaVeron saavutettavuusseloste. Verohallinto. (2023) Haettu osoitteesta https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/tietoa-s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4-asioinnista/saavutettavuus/saavutettavuusseloste-oma-vero/ Avattu 16.4.2023.

Saavutettavuusvaatimukset – Yleistä saavutettavuudesta. Aluehallintovirasto. Haettu osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/ Avattu 11.4.2023.

Saavutettavuusvaatimukset – Käyttäjän oikeudet. Aluehallintovirasto. Haettu osoitteesta https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/kayttajan-oikeudet/ Avattu 11.4.2023.

Valtioneuvosto, Valtioneuvoston julkaisuja 2021:31. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Helsinki. Haettu osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y Avattu 9.4.2023.

Valtiovarainministeriö: Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla. Haettu osoitteesta https://vm.fi/valtion-palvelu-ja-toimitilaverkon-uudistaminen-2020-luvulla Avattu 14.4.2023

Valtiovarainministeriö, Valtiovarainministeriön julkaisuja 2020:43. Kohti julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa 2030 - Keskustelupaperi osana julkisen hallinnon strategiatyötä. Helsinki. Haettu osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162261/VM_2020_43.pdf?sequence=1&isAllowed=y Avattu 9.4.2023.

Vero.fi-verkkopalvelun saavutettavuusseloste. Verohallinto. (2023) Haettu osoitteesta https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/tietoa-s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4-asioinnista/saavutettavuus/saavutettavuusseloste-verofi/ Avattu 16.4.2023.

Ulosottolaitoksen sähköisen asioinnin saavutettavuusseloste. Ulosottolaitos. (2022) Haettu osoitteesta https://asiointi.oikeus.fi/ulosotto/#/saavutettavuusseloste Avattu 16.4.2023.