

Asia: VM003:00/2017 VM/155/03.01.00/2018

**Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §, 6 § ja 7 §:n 1 momentin kumoamisesta**

**1. Yleiset kommentit lakiehdotuksesta**

Yhdenvertaisuuslaki edellyttää laissa mainittujen, erityisesti syrjään jäävien ryhmien huomioimisen digitaalisten palvelujen saavutettavuudessa. Miten lakiesityksen taloudelliset vaikutukset arvioidaan digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi toteutettavista toimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista, kuten verkon, laitteiden, välineiden, palvelujen kouluttamisen, ylläpidon ja hankintojen osalta?

Laki kotoutumisen edistämisestä edellyttää kotouttamisohjelman laatimista ja toimenpiteiden asettamista. Toimenpiteenä voi olla, että maahanmuuttajat osaavat käyttää sujuvasti erilaisia sähköisiä palveluita. Onko lakiesityksessä huomioitu yhdenvertaisuuslain mukaisesti erityisesti maahanmuuttajien palvelujen saavutettavuus.

Ymmärrettävyys lakiesitystekstissä: selkokieli olisi hyvä huomioida myös lakiesityksen valmistelussa.

Alueellisen tasa-arvon näkökulma saavutettavuudessa, turvata digitaalisten palvelujen lisäksi myös fyysisten palvelujen saavutettavuus ja käyttämismahdollisuus yhdenvertaisuuden toteutumiseksi.

Vanhusneuvosto näkee ehdotetun lain verkkopalveluiden saavutettavuudesta oikeasuuntaisena. Lain implementointi on erittäin tärkeä tekijä kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumisessa digitalisaatiossa.

## 2. Kommentit lakiehdotuksen pykäliin ja yksityiskohtaisiin perusteluihin

### 1 luku: Yleiset säännökset

Ei kommentoitavaa.

### 2 luku: Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

Kommentti: Mikä on rajallinen määrä henkilöitä? Sovelletaanko tätä intranettiin vai ei?

"Tätä lakia ei sovelleta:

1) työpaikoilla käytettäviin rajalliselle määrälle henkilöitä tarkoitettuihin intranet- ja ekstranet - verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin;"

Mutta aikataulussa lukee seuraavasti:

"Tätä lakia sovelletaan ennen 23 päivänä syyskuuta 2019 julkaistujen lain soveltamisalaan kuuluvien intra- ja ekstranet -verkkosivustojen sisältöön vasta, kun verkkosivuston julkaisualusta uudistetaan."

Vanhusneuvoston lausuma:

2 luku: 5§. Digitaalisten palvelujen tarjoaminen:

Hallitusohjelmaan viitaten esityksessä (5§) todetaan että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Lain 2 mom. mukaan digitaalisessa palvelussa olisi julkaistava yhteystieto, josta jokaisella olisi mahdollisuus saada neuvoja ja että digitaaliset palvelut olisivat löydettävä helposti.

Kommentti:

Palvelujen käyttöä opetteleva ikäihminen tarvitsee usein alkuvaiheessa henkilökohtaista neuvontaa sekä tukea laitteen ja ohjelmien käyttöön. Yhteydenoton tavassa on huomioitava myös muut kuin sähköiset kanavat tai kirjoitettu viestintä. Viestintä on oltava asiakaslähtöistä, selkeää, toteutettava monikanavaisesti ja monien tahojen yhteistyönä, mukaan lukien järjestötoimijat.

Tuen ja neuvonnan antamisen välineitä ja keinoja on tärkeä miettiä yhdenvertaisuusnäkökulmasta ja erityisryhmien kannalta, jotka todennäköisesti ovat tukipalveluiden suurin käyttäjäryhmä. Niihin liittyen yhteystiedon antaminen on tärkeää ja olisi hyvä olla velvoite.

### 3 luku: Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

Kommentti: "Kohtuuttomat rasitteet" vaihdettaisiin muotoon "kohtuulliset mukautukset", alla yhdenvertaisuuslain mukainen määritelmä.

15 §

Kohtuulliset mukautukset vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi:

"Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla.

Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitetun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Työnantajan on pyynnöstä viipymättä annettava kirjallinen selvitys menettelynsä perusteista vammaiselle, joka katsoo kohtuullisten mukautusten epäämisen vuoksi tulleen syrjityksi työtä tai virkaa hakiessaan taikka työ- tai virkasuhteessa."

"Palveluntarjoajan tulee tehdä valmiiksi tallennettu aikasidonnainen media saavutettavuusvaatimusten mukaiseksi 14 vuorokauden kuluessa palveluntarjoajan toteuttaman ensimmäisen lähetykserran tai uudelleen julkaisukerran jälkeen."

Kommentti: Mitä tämä tarkoittaa? Onko videotallenteisiin tultava esimerkiksi tekstitys 14 vuorokauden sisällä?

"Palveluntarjoajan on vastattava edellä saavutettavuusselosteesta ilmenevän yhteystiedon välityksellä tulleisiin palautteisiin ja pyyntöihin viipymättä, mutta viimeistään kahden viikon kuluessa yhteydenotosta."

Kommentti: Toteutuuko tässä yhdenvertaisuus verrattuna muihin palauteasiointeihin?

Vanhusneuvoston lausuma:

9§ (- 11§) mukaan palveluntarjoajan selosteessa tulisi olla tarvittaessa ohjeet siitä, miten palvelun käyttäjä voi saada digitaalisen palvelun sisältämät tiedot tai palvelun vaihtoehtoisella tavalla.

Kommentti:

1) Asiakkaan näkökulmasta saavutettavuusseloste tulee olemaan keskeinen väline arvioida palvelun saavutettavuutta ja saada tietoa vaihtoehtoisista tavoista saada palvelua. Ohjeistuksen kieleen ja ymmärrettävyyteen on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota.

2) Merkittävän esteen saavutettavuuden toteutumiselle syrjäseudulla ja haja-asutusalueilla tuopuuttuvat langattomat tietoliikenne- ja puhelinyhteydet. Valokuituyhteyksien rakentaminen yhteiskunnan varoin koetaan tärkeänä.

3) Sen väestöosan jolle henkilökohtaisen tietokoneen/laitteiston ja kuukausittaisten ylläpito- ja liittymäkustannusten maksu on ylivoimaisen kallista, on tärkeää huomioida palvelujen tarjonnassa. Kaikilla heistä ei myöskään ole välittömässä läheisyydessä yhteiskunnan mahdollistamia koneita ja laitteita käytettävissään.

4) Ikäihmisille on mahdollistettava ja suunnattava jatkuva vertaisohjaajaopastus. Erityisesti digituen (ohjaus ja neuvonta) tarjoamisen riittävän resursoinnin on tärkeää nostaa esiin Saavutettavuuden lisääntyminen mahdollistaa digitaalisten palvelujen käytön nykyistä laajemmalle käyttäjäjoukolle.

Miten tieto palveluiden paremmasta saavutettavuudesta saavuttaa ne ihmiset, jotka hyötyvät saavutettavuudesta, mutta jotka ovat tällä hetkellä joko kokonaan digitaalisten palveluiden käytön ulkopuolella tai jotka eivät ole pystyneet nykyisiä palveluita käyttämään?

#### **4 luku: Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja**

"Palveluntarjoajan on annettava pyynnöstä valvontaviran-omaiselle välttämättömät käyttöoikeudet sellaisiin digitaalisiin palveluihin, jotka eivät ole yleisesti saatavilla."

Kommentti: Mitä tämä tarkoittaa? Vaatiiko tarkennusta?

#### **5 luku: Erinäiset säännökset**

"Tämän lain 3 lukua sovelletaan 23 päivästä syyskuuta 2020 lukien verkkosivustoihin, jotka on julkaistu ennen lain voimaantuloa."

ja

"Tämän lain 3 lukua sovelletaan digitaalisissa palveluissa oleviin toimisto-ohjelmien tiedostomuotoihin, jotka on julkaistu 23 päivän syyskuuta 2018 jälkeen."

Kommentti: tarkoittaako sitä että digitaalinen palvelu kokonaisuudessaan on oltava saavutettava 9/2020 mutta sen sisältämät tiedostot on oltava saavutettavia jo 9/2018? Toimisto-ohjelmien tiedostomuodot?

### 3. Kommentit vaikutusten arviointiin

-

### 4. Muut kommentit

-

Bimberg Minna  
Oulun kaupunki/konsernihallinto - konsernihallinto, vanhusneuvosto ja  
vammaisneuvosto