

# Digipalvelulain soveltamista tukeva koulutussarja osa 4/4

Digiohjelman lainsäädäntötyöryhmä  
Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET



# Koulutussarjan rakenne

**Ma 5.9. klo 13–14**

Osa 1/4: Digipalvelulain soveltamisen erityiskysymykset

**Ma 12.9. klo 13–14**

Osa 2/4: Digitaalisten palvelujen järjestämisestä koskevien vaatimusten jatkokurssi

**Ma 19.9. klo 13–14**

Osa 3/4: Saavutettavuusvaatimukset pintaa syvemmältä: EN 301 549 -standardi, kohtuuttoman rasitteen arviointi ja palautemekanismit

**Ma 26.9. klo 13–14**

Osa 4/4: Palveluntarjoajan vastuut ja digipalvelulain valvonta

# Osa 4/4: Palveluntarjoajan vastuut ja digipalvelulain valvonta

- Tässä koulutuksessa opit, mitkä ovat kansalaisten oikeusturvakeinot digipalvelulain perusteella ja mitkä ovat palveluntarjoajan vastuut.
- Opit miten digipalvelulakia valvotaan, millaisia havaintoja valvonnassa on noussut ja millaisia oppeja niistä on organisaatiollesi.
- Lisäksi kuulet millaisia seuraamuksia velvoitteiden suorittamatta jättämisestä voi seurata.
- Kouluttajina toimivat erityisasiantuntija Elina Takamäki Digi- ja väestötietovirastosta sekä ylitarkastaja Viena Rainio Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnasta

# Digipalvelulain valvonta – digipalvelulain 2 luku

# Digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevat vaatimukset

## Digitaalisten palvelujen suunnittelua ja ylläpitoa koskevat yleiset vaatimukset

- 1) Tarjoa tietoturvallisia palveluja
- 2) Varmista digitaalisten palvelujen tietosuoja
- 3) Tarjoa löydettäviä palveluja
- 4) Tarjoa helppokäyttöisiä palveluja
- 5) Varmista digitaalisten palvelujen yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa
- 6) Varmista digitaalisten palvelujen yhteensopivuus muiden viranomaisten palvelujen kanssa
- 7) Tarjoa saatavia palveluja
- 8) Huomioi käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet

## Digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevat vaatimukset

- 9) Mahdollista digitaalinen viestiminen
- 10) Tiedota selkeästi digitaalisista asiointikanavista
- 11) Tiedota selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedoista

## Palvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista koskevat vaatimukset

- 12) Käytä sähköistä tunnistamista vain, kun se on lain mukaan tarpeen
- 13) Toteuta sähköinen tunnistaminen lain mukaisesti

# Digipalvelulain sisällysluettelo

## Sisällysluettelo

306/2019

### 1 luku - Yleiset säännökset

1 § - Lain tarkoitus

2 § - Määritelmät

3 § - Lain soveltamisala

### 2 luku - Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

4 § - Digitaalisten palvelujen suunnittelu ja ylläpito

5 § - Digitaalisten palvelujen tarjoaminen

6 § - Palvelun käyttäjän sähköinen tunnistaminen

### 3 luku - Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

7 § - Saavutettavuusvaatimukset ja niiden täyttäminen

8 § - Kohtuuton rasite

9 § - Saavutettavuusseloste

10 § - Saavutettavuuspalaute

### 4 luku - Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

11 § - Saavutettavuuskantelu ja -selvityspyyntö

12 § - Valvontaviranomainen, sen tehtävät ja toimivalta

13 § - Tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus

14 § - Uhkasakko

15 § - Muutoksenhaku

### 5 luku - Voimaantulo

16 § - Voimaantulo

17 § - Siirtymäsäännökset

Sisällysluettelo on kopioitu [Finlexistä](#).

# Digipalvelulain 2 luvun valvonta

- Digipalvelulain 2 luvussa säädettyjen vastuiden ja velvollisuuksien valvonta tapahtuu yleisen laillisuusvalvonnan toimesta eikä 2 luvun valvonta kuulu digipalvelulaissa tarkoitettun valvontaviranomaisen (Etelä-Suomen aluehallintovirasto) toimivaltaan.
- Käytännössä digipalvelulain 2 luvun valvonta tapahtuu eduskunnan oikeusasiamiehen ja valtioneuvoston oikeuskanslerin toimesta.
- Ylimpien laillisuusvalvojen lisäksi tietosuojavaltuutettu valvoo viranomaisten digitaalisiin palveluihin liittyvää henkilötietojen käsittelyä siten kuin tietuoja-asetuksessa ja kansallisessa tietosuojalainsäädännössä säädetään.

# Lyhyesti yleisestä laillisuusvalvonnasta

- Oikeuskanslerin ja oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että
  - tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tehtäväänsä hoitaessaan oikeuskansleri ja oikeusasiamies valvovat perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista.
- Valvonnan suorittaminen
  - Jokainen voi tehdä kantelun oikeuskanslerilla tai oikeusasiamiehelle
  - Oikeuskansleri tai oikeusasiamies voivat ottaa laillisuusvalvontaansa kuuluvan asian käsiteltäväksi myös omasta aloitteestaan sekä suorittaa tarkastuksia
- Seuraamukset
  - Lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä oikeuskansleri tai oikeusasiamies voi antaa tilanteesta riippuen valvottavalle huomautuksen vastaisen varalle, kiinnittää valvottavan huomiota lain tai hyvän hallintotavan mukaiseen menettelyyn tai ryhtyä toimenpiteisiin oikaisun saamiseksi lainvastaiseen menettelyyn.



# Yleinen laillisuusvalvonta digipalvelulain 2 luvun näkökulmasta 1/2

- Oikeuskanslerin ja oikeusasiamiehen valvonta kohdistuu siis digitaalisia palveluja ja muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä tarjoavien viranomaisten toimintaan
- Ennen digipalvelulain voimaantuloa oikeuskansleri ja oikeusasiamies ovat kiinnittäneet ratkaisuisaan huomioita esimerkiksi tavallisen sähköpostin käyttöön salassa pidettävien tietojen sähköisenä tiedonsiirtomenetelmänä, viranomaisten verkkosivustoilla oleviin tarpeettomiin henkilötietoihin sekä verkkotunnusten epäyhtenäisyyteen.
- Digipalvelulain voimaantulon jälkeen esimerkiksi apulaisoikeuskansleri on 11.5.2021 antamassaan ratkaisussa [OKV/1179/10/2020](#) kiinnittänyt Kelan huomiota hallintolain ja digipalvelulain säännösten noudattamiseen Kelan sähköisten asiointipalvelujen toteuttamisessa.
- Muun ohella ratkaisussa on arvioitu digipalvelulain 5 §:ssä säädetyn neuvoa tarjoavan yhteystiedon julkaisemista koskevan vaatimukset toteuttamista seuraavasti:

# Yleinen laillisuusvalvonta digipalvelulain 2 luvun näkökulmasta 2/2

”Lopuksi totean, että digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 5 §:ssä on säädetty palveluntarjoajan velvollisuudesta julkaista digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Kela on antamassaan selvityksessä todennut, että verkkopalvelua käyttävän asiakkaan on aina mahdollista lähettää asiointipalvelun kautta Kelaan viesti, ja yleensä asiakkaaseen otetaan Kelasta yhteyttä, mikäli asian käsittely niin vaatii.

Käsitykseni mukaan asiakkaan yhteydenottoihin ei näin ollen aina vastata. Säännöksen tarkoituksena on kuitenkin ollut varmistaa, että jokaisella viranomaisella on järjestetty riittävä tuki digitaalisten palvelujen käyttöön ja sitä tarjotaan aktiivisesti hallinnon asiakkaille. **Näkemykseni mukaan menettely, jossa sähköistä asiointipalvelua käyttävä henkilö saa neuvoja palvelun käyttämiseksi vain tilanteessa, jossa asian käsittely Kelan näkökulmasta näin vaatii, ei täytä saavutettavuuslainsäädännön ja hyvään hallintoon kuuluvien palvelu- ja neuvontaperiaatteiden vaatimuksia.”**

# Kiitos!

Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET



# Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

# Digipalvelulain 4 luku

## Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

- Digipalvelulain 3 luvussa säädettyjen velvollisuuksien ja vaatimusten noudattamista valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto.
- Aluehallintovirastolle voi tehdä kantelun palveluntarjoajasta, joka ei ole noudattanut 3 luvussa säädettyjä vaatimuksia ja velvollisuuksia.
- Aluehallintovirastolle voi tehdä saavutettavuusselvityspyynnön, jos on pyytänyt palvelussa olevaa ei-saavutettavaa sisältöä saavutettavassa muodossa palveluntarjoajalta, mutta ei ole saanut vastausta tai ei ole tyytyväinen vastaukseen.
- Aluehallintovirasto valvoo lisäksi digipalveluita Euroopan komission määrittelemän valvontaohjelman mukaisesti.

# Kantelujen ja saavutettavuusselvityspyyntöjen seuraukset

- Kanteluun aluehallintovirasto antaa ratkaisuna hallinnollista ohjausta.
- Aluehallintovirasto voi määrätä palveluntarjoajan antamaan saavutettavuusselvityspyynnön perusteella palvelun käyttäjälle tarvittava digitaalisen palvelun tietosisältö saavutettavuusvaatimukset täyttävässä muodossa tai muulla palvelun käyttäjän kannalta vaihtoehtoisella saavutettavalla tavalla.

# Mahdolliset seuraukset valvontaohjelman mukaisessa valvonnassa

- Aluehallintovirasto voi määrätä palveluntarjoajan saattamaan kohtuullisessa määräajassa digitaalisen palvelun vastaamaan 3 luvussa säädettyjä vaatimuksia;
- Aluehallintovirastolla on oikeus digipalvelulain perusteella määrätä uhkasakko suorittaessaan valvontaa tai määräyksen tehosteeksi.
- Uhkasakon määrääminen perustuu uhkasakkolakiin ja sen suuruus vaihtelee tapauskohtaisesti.

# Palveluntarjoajan vastuut saavutettavuusvaatimuksista - tapausesimerkki



# Palveluntarjoaja digipalvelulaissa

- Digipalvelulain 2 §:ssä tarkoitetaan ”palveluntarjoajalla viranomaisista, julkisoikeudellista laitosta sekä yritystä, säätiötä, yhdistystä ja muuta yhteisöä, jonka digitaalisiin palveluihin sovelletaan tämän lain säännöksiä;”
- 7 §:ssä määritellään puolestaan, että ”palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.”
- Viranomaisella on siis vastuussa digipalvelunsa sisältöjen ja käyttöliittymän saavutettavuudesta vaikka olisi hankkinut sen ulkopuoliselta toimittajalta.

# Viranomaisen on varmistettava digitaalisen palvelunsa saavutettavuus 1/4

- Saavutettavuudenvälvonnalle tehty kantelu koski uutta palvelua, joka kantelijan mukaan ei ollut saavutettava.
- Viranomaisen saavutettavuudenvälvonnalle antaman selvityksen mukaan viranomainen oli edellyttänyt saavutettavuutta digitaalisen palvelun hankinnassa eikä palvelussa ollut puutteita digipalvelulain mukaisissa saavutettavuusvaatimuksissa.
- Palvelun saavutettavuusselosteessa todettiin, että sivusto täyttää kaikki saavutettavuusvaatimukset.

# Viranomaisen on varmistettava digitaalisen palvelunsa saavutettavuus 2/4

- Koska saavutettavuudenvälvonnalle toimitettu selvitys saavutettavuuspuutteista oli ristiriitainen, saavutettavuudenvälvonta testasi digipalvelua itse.
- Saavutettavuudenvälvonnän testissä saatujen havaintojen perusteella digipalvelun saavutettavuutta ei ollut arvioitu riittävän kattavalla menetelmällä, jotta se antaisi oikeat ja riittävät tiedot palvelun saavutettavuudesta.
- Palvelusta löytyi saavutettavuuspuutteita, joita ei ole tuotu esiin saavutettavuusselosteessa tai saavutettavuudenvälvonnalle annetussa selvityksessä.

# Viranomaisen on varmistettava digitaalisen palvelunsa saavutettavuus 3/4

- Saavutettavuusselosteessa on annettava paikkansapitävät tiedot saavutettavuusvaatimusten täyttymisestä ja saavutettavuuspuutteista.
- Saavutettavuusselosteen lausumien tulee perustua tosiasialliseen arviointiin siitä, täyttääkö digitaalinen palvelu saavutettavuusvaatimukset.
- Vaikka tässä tapauksessa viranomainen eli palveluntarjoaja oli edellyttänyt saavutettavuutta hankinnassa ei se poista palveluntarjoajan vastuuta siitä, että palvelun on täytettävä digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset.

# Viranomaisen on varmistettava digitaalisen palvelunsa saavutettavuus – kanteluesimerkki 4/4

- Palveluntarjoaja on velvollinen korjaamaan palvelunsa saavutettavuuspuutteet.
- Hankintoja ja hankintasopimuksia tehdessä kannattaa siis olla erityisen huolellinen ja varmistaa, että
  - saavutettavuus on otettu huomioon kaikissa hankinta-asiakirjoissa tarjouspyynnöstä lähtien
  - hankittu digipalvelu on sopimuksen mukainen eli täyttää sille asetetut saavutettavuusvaatimukset.
- Aluehallintovirasto kohdistaa hallinnolliset toimenpiteet (hallinnollinen ohjaus, määräykset, uhkasakot) palveluntarjoajalle.

# Lisää tapausesimerkkejä valvontaviranomaisen verkkosivuilla

- Aluehallintoviraston saavutettavuudenvalvonnan yksikkö julkaisee merkittävien kanteluiden päätöslyhennelmät saavutettavuusvaatimukset.fi-sivustolla:  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/valvontaviranomaisen-tehtavat/kanteluiden-paatoslyhennelmat/>

# Saavutettavuusvaatimusten valvontaohjelman mukainen valvonta

# Komission valvontaohjelman mukainen valvonta

- Euroopan komission täytäntöönpanopäätös (EU) 2018/1524 määrittelee reunaehdot valvonnalle.
- Valvontaa tehdään kahdella eri tavalla eli yksinkertaistetun ja kattavan valvonnan menetelmällä.
- Tarkastettavista palveluista vähintään 10 % tulee tarkastaa myös seuraavalla valvontajaksolla.
- Kun valitaan palveluja valvontaohjelmaan, huomioidaan riskiperusteisuus eli aluehallintovirastolle tehdyt kantelut.
- Valvovan viranomaisen oma tarkastusmanuaali on työn alla ja se tullaan julkaisemaan vuonna 2023.



# Yksinkertaistettu ja kattava valvonta

## Yksinkertaistettu valvonta

- Tarkastetaan useita verkkosivustoja automaattisilla testausvälineillä
- Saavutettavuusvalvonta teetätti tähän oman tarkastustyökalun, Salvian
- HUOM: virheetön tulos ei tae saavutettavuudesta

## Kattava valvonta

- Tarkastetaan vähemmän palveluja, mutta asiantuntijatyönä
- Mahdollisuus havaita saavutettavuuspuutteita, joita automatiikka ei tunnista
- Kaikkia saavutettavuuspuutteita ei välttämättä havaita ja yksittäisissä tarkastuksissa ja havainnoissa voi esiintyä eroja eri palvelujen välillä

# Yksinkertaistettu valvonta

## 2020-2021

- Salvia valmistui käyttöön otettavaksi lokakuussa 2021
- Tarkastettiin 105 sivustoa (vaatimuksena oli 185), joista pääosin 25 sivua / sivusto
- Tarkastettiin vain julkisia verkkosivuja, ei word- tai PDF-tiedostoja
- Tarkastettiin vain WCAG 2.1 A- ja AA-vaatimuksia

## 2022

- Uutta: kirjautumisen takana olevien sivujen ja muuttuvien näkymien tarkastus
- Uutta: mobiilinäkymien tarkastaminen
- Lähdekoodi julkaistaan vapaaseen käyttöön loppusyksystä 2022

# Kattava valvonta: verkkosivustot

## 2020-2021

- Tarkastettiin 20 verkkosivustoa
- Verkkosivustojen kohdalla tarkastettiin niiden vastaavuus WCAG 2.1 –ohjeistusta vasten
- Tarkastukset suoritti ulkopuoliset asiantuntijat

## 2022

- Tullaan tarkastamaan yhteensä 20 verkkosivustoa
- Verkkosivustot tullaan tarkastamaan EN 301549 v3.2.1 –standardin vaatimusten mukaisesti
- Tarkastukset tullaan suorittamaan pääosin virkatyönä


# Kattava valvonta: mobiilisovellukset

## 2020-2021

- Tarkastettiin 4 mobiilisovellusta
- Mobiilisovellusten kohdalla tarkastettiin niiden vastaavuus WCAG 2.1 –ohjeistusta vasten
- Tarkastuksissa käytettiin apuna ulkopuolista asiantuntijaa

## 2022

- Tullaan tarkastamaan yhteensä 12 mobiilisovellusta
- Mobiilisovellukset tullaan tarkastamaan EN 301549 v3.2.1 vaatimusten mukaisesti
- Tarkastukset tullaan suorittamaan joko virkatyönä tai ulkopuolisen asiantuntijan toimesta



**2021 valvottiin 129 digipalvelua, joista ainoastaan yksi täytti tarkastetut saavutettavuusvaatimukset.**

# Valvonnan tulokset: yleistä

- Palveluntarjoajille annettiin tarkastusten tuloksista raportit ja neuvottiin korjaamaan puutteet. Yhtään määräystä ei annettu. Vuoden 2022 valvonnan osalta arvioidaan uudelleen, jos puutteet toistuvat.
- Tiedot tarkastetuista palveluista ja tarkastusten tulokset ovat julkisia sen jälkeen, kun palveluntarjoajat ovat itse saaneet tiedon.
- Monilta sivustoilta puuttui saavutettavuusseloste tai se oli vaikeasti löydettävissä.

# Verkkosivustojen kattavan valvonnan tulokset 1/3

- Useat havaitut saavutettavuuspuutteet toistuivat useilla saman sivuston yksittäisillä sivuilla.
  - Toistuva sisältö. Esimerkiksi päänavigaatio, footer, murupolku, evästeiden hyväksymisikkuna.
- Useimmat havaitut saavutettavuuspuutteet liittyivät elementtien ohjelmalliseen merkitsemiseen.
  - Puutteita erityisesti käyttöliittymäkomponenttien saavutettavien nimien kanssa. Esimerkiksi kuvat tai ikoni, jotka toimivat painikkeina tai linkkeinä.

# Verkkosivustojen kattavan valvonnan tulokset 2/3

- Puutteita tekstin ja taustan välisessä kontrastissa.
  - Puutteet liittyivät tyypillisesti muuhun tekstiin kuin varsinaiseen leipätekstiin: esimerkiksi erilaisiin lisätietoihin ja -informaatioihin, pääsisältöä täydentäviin sisältöihin ja virheilmoitusteksteihin.
- Puutteita ei-tekstuaalisten elementtien tekstivastineissa.
  - Logoilta puuttui tekstivastineita, kuvien tekstivastineet eivät vastanneet kuvan sisältöä ja yksinomaan koristeellisille elementeille oli annettu tekstivastine. Kuva tarjosi enemmän informaatiota kuin tekstivastine, tekstivastine ei vastannut kuvan sisältöä, kuvasta puuttui tekstivastine kokonaan.



# Verkkosivustojen kattavan valvonnan tulokset 3/3

- Puutteita näppäimistökäytössä.
  - Puutteita esiintyi erityisesti kapealla näyttökoolla esiintyvien elementtien kohdalla.
  - Tyypillisiä puutteita: elementti tai sen toiminnallisuus ei saavutettavissa pelkän näppäimistön avulla, näkyvä kohdistus puuttuu, puutteita kohdistusjärjestyksessä.
- Ongelmia tekstin välistyksessä.
  - Tyypillisiä puutteita: teksti katkeaa, teksti rivittyä alemman tekstirivin päälle, teksti ei mahdu kokonaan sille varattuun tilaan, teksti menee vierekkäisen tekstin päälle.

# Mobiilisovellusten valvonnan tulokset

- Puutteita käyttöliittymäkomponenttien ohjelmallisessa merkitsemisessä.
  - Tyypillisesti ongelmana oli käyttöliittymäkomponentin roolin puuttuminen, jolloin tämä tieto ei ollut avustavien teknologioiden saatavilla.
  - Puutteita myös saavutettavan nimen ja komponentin tilan kohdalla.
- Puutteita otsikoiden ohjelmallisessa merkitsemisessä.
  - Avustavat teknologiat eivät tällöin tunnista otsikoita otsikoiksi.
- Kolme neljästä sovelluksesta ei mukautunut laitteen asentoon.
- Tekstin ja taustan välinen kontrasti oli suurelta osin kunnossa.
  - Joitakin puutteita painikkeiden näppäimistökohdistetun tilan kohdalla sekä ilmoitus- ja virheilmoitustekstien kohdalla.

# Raportti valvonnasta Euroopan komissiolle

- Yleiset kuvaukset valvonnan toteutuksesta, tekniikoista ja tuloksista.
- Valvonnan otosten jakaumat.
- Tietoja kanteluista ja palautteista.
- Kokemuksia direktiivin täytäntöönpanosta ja kysely digipalvelulain toimeenpanosta.
- Sidosryhmäyhteistyö.
- Saavutettavuusvalvonnan viestintä ja annetut lausunnot.
- <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/valvontaviranomaisen-tehtavat/raportti-valvonnasta-2020-2021/>

**Kysymyksiä?**



**Kiitos  
osallistumisestasi!**

