Nicole de Oliveira

Oikeusturva ja sähköinen asiointi – saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden merkitys hallinnon asiakkaalle

Johtamisen akateeminen yksikkö
Julkisoikeus
Hallintotieteiden kandidaatti

Vaasa 2025

VAASAN YLIOPISTO
Johtamisen akateeminen yksikkö
Tekijä: Nicole de Oliveira
Tutkielman nimi: Oikeusturva ja sähköinen asiointi – saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden merkitys hallinnon asiakkaalle
Tutkinto: Hallintotieteiden kandidaatti
Oppiaine: Julkisoikeus
Työn ohjaaja: Tiina Petrelius
Valmistumisvuosi: 2025 **Sivumäärä:** 30

TIIVISTELMÄ:
Tämän tutkielman tavoitteena on tarkastella, miten oikeusturva toteutuu sähköisessä asioinnissa saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden näkökulmasta. Digitalisaation myötä viranomaisasiointi on siirtynyt yhä enemmän sähköisiin palveluihin, mikä edellyttää palveluiden toimivuutta ja lainsäädännön toteutumista myös sähköisessä asioinnissa. Tutkielmassa tarkastellaan digitalisaatiota ja sähköistä asiointia hallinto-oikeudellisesta näkökulmasta sekä analysoidaan, millaisia velvoitteita saavutettavuudelle ja helppokäyttöisyydelle on lainsäädännössä asetettu esimerkiksi hallintolaissa ja digipalvelulaissa. Lisäksi työssä määritellään oikeusturva vahvasti perustuslain 21 §:n avulla ja punnitaan sen toteutumista juuri saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden näkökulmasta. Työssä käsitellään myös hyvän hallinnon ja palveluperiaatteen merkitystä oikeusturvan toteutumisessa sähköisessä asioinnissa.

Tutkielma analysoi oikeuskäytäntöä ja ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisuja, joissa sähköisen asioinnin ongelmakohdat ovat johtaneet hallinnon asiakkaan näkökulmasta oikeusturvariskeihin. Ratkaisut osoittavat, että oikeusturvan toteutuminen riippuu pitkälti palveluiden tosiasiallisesta käytettävyydestä ja ymmärrettävyydestä, eikä ainoastaan muodollisesti olemassa olevista palveluista. Tutkielman perusteella saavutettavuus ja helppokäyttöisyys ovat keskeisiä oikeusturvan elementtejä sähköisessä asioinnissa. Vaikka lainsäädäntö asettaa velvoitteita käyttäjäystävällisten palveluiden toteuttamiselle, käytännön tasolla oikeusturva vaarantuu erityisesti silloin, kun digitaaliset palvelut eivät ole kaikille tosiasiallisesti saavutettavia. Tutkielma tuo esiin, että sähköisen asioinnin kehittäminen edellyttää viranomaisilta jatkuvaa panostusta palveluiden selkeyteen, ohjeistuksen ymmärrettävyyteen sekä käyttäjien erilaisten tarpeiden huomioimiseen, jotta oikeusturva voi digitalisoituvassa hallinnossa toteutua yhdenvertaisesti.

AVAINSANAT: oikeusturva, sähköinen asiointi, saavutettavuus, helppokäyttöisyys

Sisällys

1 Johdanto 5

2 Keskeisiä käsitteitä ja niiden oikeudellista taustaa 8

2.1 Digitalisaatio julkishallinnon asioinnin muutoksessa 8

2.2 Oikeusturva perusoikeutena 9

2.3 Oikeuksiin pääsyn edellytyksenä saavutettavuus 12

2.4 Hyvä hallinto turvaamassa asianmukaista viranomaistoimintaa 13

3 Sähköisen asioinnin riskit oikeusturvan kannalta 15

3.1 Käytön epäselvyys 15

3.2 Saavutettavuus 19

4 Johtopäätökset 24

Lähteet 26

Liitteet 30

Kuviot

Kuvio 1. Oikeusturva sähköisessä asioinnissa. 23

Lyhenteet

AOA	Eduskunnan apulaisoikeusasiamies
DPL, digipalvelulaki	Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019
EOAK	Eduskunnan oikeusasiamies
HE	Hallituksen esitys eduskunnalle
HL	Hallintolaki 434/2003
KHO	Korkein hallinto-oikeus
PL	Suomen perustuslaki 731/1999
Saavutettavuusdirektiivi	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (EuVL C 202/1, 7.6.2016)
StVM	Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö
Vp	Valtiopäivät
Asiointilaki	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003

1 Johdanto

Aiheena digitalisaatio on hyvin ajankohtainen. Elämme aikaa, jossa digitaaliset palvelut kasvavat koko ajan ja tulevaisuudessa suunta on yhä enemmän sinne päin. Digitaaliset teknologiat muuttavat perusteellisesti ihmisten arkea ja yhteiskunnan toimintaa, ja teknologian hyödyntäminen on jopa välttämättömyys vaikuttavan ja kestävän hallinnon rakentamisessa[1]. Digitalisaatio on viime aikoina myös muuttanut paljon hallinnon toimintaa ja asiakaspalvelun luonnetta. Yhä useammat päätökset ja hakemukset tapahtuvat sähköisten järjestelmien avulla. Sähköinen asiointi voidaan kokea kustannustehokkaana ja myös asiakkaalle usein nopeana ja kätevänä asiointitapana. Sähköisestä hallinnosta löytyykin verrattain paljon aiempaa tutkimusta, jossa käsitellään nimenomaan oikeusturvaa sekä sähköisen asioinnin haasteita[2].

Samalla sähköinen asiointi tuo kuitenkin mukanaan oikeusturvaan liittyviä kysymyksiä. Asiakkaan näkökulmasta keskeistä on, toteutuuko hänen perustuslain (731/1999) 21 §:ssä turvattu oikeutensa, jonka tarkoituksena on taata oikeusturva varmistamalla, että asian käsittely tapahtuu asianmukaisesti, viivytyksettä ja hyvän hallinnon periaatteita noudattaen. Esimerkiksi palvelujen saavutettavuus kaikkien kannalta yhdenvertaisesti sekä sähköisen asioinnin viivytyksettömyys ja muutoksenhakuprosessi ovat oleellisia osia, joihin digitalisaatio vaikuttaa. Digitalisaatio on herättänyt paljon oikeuspoliittista ja oikeustieteellistä keskustelua teknologian vaikutuksista perusoikeuksiin ja oikeusturvaan[3]. Kyse on siis laajemmasta oikeudellisesti merkittävästä kehityksestä. Myös digitaalisiin palveluihin liittyvä sääntely on lisääntynyt huomattavasti.

Digitalisaatio tarkoittaa laajaa organisaation muutosta, jossa digitaaliset teknologiat ja uudet toimintatavat muokkaavat sekä strategiaa että sen sosioteknisiä rakenteita[4]. Käsite on siis hyvin laaja, joten rajaan sen koskemaan nimenomaan sähköistä asiointia. En

---

[1] Euroopan komissio, 2020, s. 1; Kortelainen ja muut, 2025, s. 8.
[2] Voutilainen, 2018, s. 906–910; Hakapää, 2009, s.8–10; Voutilainen, 2008, s. 20–22.
[3] Koulu ja muut, 2022, s. 2.
[4] Fähndrich, 2022, s. 12.

siis käsittele esimerkiksi sähköistä tiedoksiantoa tai automatisoitua päätöksentekoa lainkaan. Työssä myös pohditaan sähköisen asioinnin ominaisuuksia asiakkaan oikeusturvan näkökulmasta, eikä niinkään viranomaisen näkökulmasta.

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) lain tarkoitukseksi on määritelty digitaalisten palveluiden saatavuuden, laadun, tietoturvallisuuden sekä sisällön saavutettavuuden edistäminen, sekä myös kaikkien yhdenvertaisen digitaalisten palveluiden käytön parantaminen. Tuomioistuinten ratkaisuissa sekä oikeuvalvojien ratkaisuissa on noussut erityisesti esiin ongelmat saavutettavuuden ja laadun suhteen.

Julkishallinto siis kehittää jatkuvasti sähköisiä palveluja ja edistää sähköistä asiointia ensisijaisena asiointitapana. Tutkimalla sähköisen asioinnin vaikutuksia oikeusturvaan asiakkaan näkökulmasta voidaan arvioida, täyttyykö perustuslain ja hallintolain vaatimukset hyvästä hallinnosta ja turvaako se kaikkien kansalaisten yhdenvertaiset oikeudet. Tutkielman tutkimuskysymys on : Miten voimassaoleva lainsäädäntö turvaa asiakkaan oikeusturvaa sähköisessä asioinnissa saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden osalta?

Tutkielman tutkimusmenetelmänä toimii oikeusdogmatiikka eli lainoppi. Lainopillisessa tutkimuksessa ratkaistaan tutkimuskysymyksiä, jotka ovat oikeudellisia tulkintaongelmia[5]. Sen tutkimuskohteena on voimassaoleva oikeus ja sen tehtäviä ovat tulkinta ja systematisointi [6]. Lainoppi siis selvittää oikeusnormien sisältöä ja sitä, miten normit soveltuvat käytännössä. Tutkielmassa on siis tarkoitus analysoida ja jäsentää voimassaolevaa tutkimuskysymykseen liittyvää sääntelyä ja oikeuskäytäntöä. Tutkimus kuuluu hallinto-oikeuden alaan, sillä se käsittelee yksityisen ja viranomaisen välistä oikeudellista suhdetta sähköisen asioinnin kontekstissa. Hallinto-oikeuden oikeudenalan perusarvoina voidaan pitää heikomman suojaa, julkisen vallan oikeudellisten rajojen

[5] Rautiainen ja muut, 2023, luku 3.
[6] Hirvonen, 2011, s. 22.

määrittelyä sekä hallintotoiminnan lainalaisuutta[7]. Näitä arvoja voidaan pitää myös lähtökohtana sähköisen hallinnon sääntelyssä.

Ensimmäisessä pääluvussa käsitellään tämän tutkimuksen kannalta oleellisia käsitteitä. Ensin avataan sähköisen asioinnin käsitettä digitalisaation ja digitalisoitumisen kautta ja kerrotaan, kuinka sähköinen asiointi on saanut alkunsa digitalisaation ansiosta. Tämän jälkeen määritellään oikeusturva perusoikeutena. Työssä pohditaan oikeusturvan vaikutusta hallinnon asiakkaisiin, joten perusoikeutena oikeusturva kuuluu myös heille. Toisessa pääluvussa keskitytään vastaamaan tutkielman tutkimuskysymykseen tarkastelemalla sähköisen asioinnin riskejä oikeusturvan näkökulmasta. Luvussa analysoidaan käytännön ongelmista palveluiden epäselvyyttä ja saavutettavuutta, ja tutkitaan myös ratkaisuesimerkkien avulla, miten oikeusturvariskit ilmenevät eri tilanteissa. Lopussa esitetään johtopäätökset, jossa kootaan tutkimuksen aikana syntyneitä oivalluksia, sekä pohditaan tulosten merkitystä ja jatkotutkimuksen tarvetta.

[7] Mäenpää, 1998, s. 1134–1137.

2 Keskeisiä käsitteitä ja niiden oikeudellista taustaa

2.1 Digitalisaatio julkishallinnon asioinnin muutoksessa

Digitalisaatiolla tarkoitetaan ilmiötä, jossa palveluja tuotetaan yhä enemmän digitaalisesti. Kansalaisen kohtaaminen julkisorganisaation kanssa tapahtuu digitalisoituvassa julkishallinnossa usein esimerkiksi chatbottien neuvonnan avulla, internetsivuilta löytyvällä tiedolla ja asiointi tapahtuu sähköisen asiointiportaalin kautta[8]. Digitalisaatio onkin usein helpompi selittää ja ymmärtää tällaisten esimerkkien avulla. Ilmarisen ja Koskelan mukaan digitalisaation taustalla on digitalisoituminen, jota tapahtuu esimerkiksi prosessien kokonaan tai osittain digitalisoitumisella[9]. Eli esimerkiksi julkisessa hallinnossa digitalisoituminen tarkoittaa sitä, että asiointi julkisessa hallinnossa digitalisoituu. Digitalisoituminen kertoo siis teknologian muutoksesta ja digitalisaatio on laajempi muutos toimintamalleissa. Hallintovaliokunnan mietintö osoittaa, että digitalisaatiota ei nähdä pelkkänä teknisenä kehityksenä, vaan myös perusoikeuksien toteutumista koskevana kysymyksenä [10].

Digitalisaatioon liittyy muutoksen ketjuja ja myös yhteiskunta vaikuttaa omilla toimillaan digitalisaatioon[11]. Ilmarisen näkemyksen voi liittää myös julkiseen hallintoon pohtimalla viranomaisten vaikutusta digitalisaatioon. Esimerkiksi sähköiseen asiointiin liittyvä lainsäädäntö ja sen kehittyminen ohjaavat sitä, millä tavoin hallinnon palveluja digitalisoidaan. Lainsäädännön ja sähköisten palvelujen kehittyminen on myös välttämätöntä yhteiskunnan toiminnan takia, sillä digitaalisten palveluiden kasvavan kysynnän ja kohdattujen ongelmien takia, sähköisiä palveluita on jatkuvasti pakko kehittää. Voutilaisen mukaan digitalisaatio tarkoittaakin sitä, kun yhteiskunnan toiminnot ja samalla ihmisten käyttäytyminen muuttuu digitaaliseen muotoon [12]. Tämän tutkielman kannalta digitalisaation tarkastelu on keskeistä, sillä tutkimuskysymyksen liittyessä siihen, miten

---

[8] Koulu ja muut, 2022, s. 2.
[9] Koskela, 2015, s. 22.
[10] HaVM 27/2018 vp.
[11] Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 26.
[12] Voutilainen, 2023, s. 17.

sähköisten palvelujen helppokäyttöisyys ja saavutettavuus vaikuttavat asiakkaan oikeusturvaan, muodostaa digitalisaatio kehikon, jonka sisällä oikeusturvan tosiasiallinen toteutuminen arvioidaan.

Koulun ja muiden mukaan hallinnon digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyys eli käytettävyys on edellytys tehokkaalle oikeuksiin pääsylle [13]. Tämä tarkoittaa, että digitaalisten palveluiden toimivuus ja selkeys eivät ole vain teknisiä ominaisuuksia, vaan niillä on suora vaikutus siihen, kuinka sujuvasti ja yhdenvertaisesti kansalaiset voivat käyttää julkisia palveluita ja toteuttaa omia oikeuksiaan. Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 2 §:n 3 kohdan mukaan digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta sekä niihin liittyviä toiminnallisuuksia.

Sähköinen asiointi tarkoittaa hallintoasian hoitamista siten, että asian vireillepano, täydentäminen, käsittely ja päätöksen tiedoksianto tapahtuvat kokonaan sähköisten tiedonsiirtomenetelmien avulla [14]. Saarenpään ja Riekkisen mukaan taas sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan laajassa merkityksessä sekä julkisten palveluiden tarjoamista ja käyttöä että tietojen jakelua verkon kautta, ja suppeammassa merkityksessä kansalaisten ja yhteisöjen asiointia hallinnon kanssa tietoverkkoyhteyksien avulla [15]. Sähköinen asiointi voidaan siis nähdä sähköisesti hoidettuna hallinnollisena prosessina, sekä laajempana ilmiönä, joka kattaa julkisten palveluiden tarjoamisen ja kansalaisten osallistumisen verkon välityksellä. Molemmat näkökulmat korostavat digitalisaation merkitystä.

2.2 Oikeusturva perusoikeutena

Oikeusturva on laaja ja osittain subjektiivinen käsite, jonka sisältö vaihtelee yksilöstä riippuen, eikä sitä voi määritellä täysin yksiselitteisesti tai objektiivisesti[16]. Oikeusturvalla tarkoitetaan niitä keinoja, joilla oikeuksien ja velvollisuuksien toteutuminen voidaan

[13] Koulu ja muut, 2022, s. 2.
[14] Hakapää, 2005, s. 67.
[15] Saarenpää & Riekkinen, 2007, s.93.
[16] Puronen, 2010, s. 4.

turvata yksityisen ja viranomaisen välisessä hallinto-oikeudellisessa suhteessa[17]. Sitä voidaan siis pitää suojana yksityiselle siitä, että häneen kohdistuvat oikeudet toteutuvat tosiasiallisesti. Mäenpään mukaan päätöksenteon lainmukaisuuteen liittyvien takeiden lisäksi oikeusturvaan sisältyy palveluiden laatuun liittyviä menettelyllisiä takeita[18]. Käsittelenkin alaluvussa 3.1. enemmän varsinkin palveluiden laatuun liittyvien takeiden toteutumista ja ongelmakohtia.

Kuitenkin oikeusturvan ydinsisältö ja sen takaaminen yksilölle määräytyy PL 21 §:ssä. Pykälän mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla (PL 21 §).

Oikeusturvan tarkastelu on suoraan yhteydessä tutkimuskysymykseen, koska helppokäyttöisyys ja saavutettavuus ovat nimenomaisesti niitä käytännön edellytyksiä, joiden kautta PL 21 §:n turvaamat oikeudet voivat toteutua tai jäädä toteutumatta sähköisessä asioinnissa. Jos asiakas ei kykene käyttämään palvelua sen saavutettavuuden tai helppokäyttöisyyden puutteiden vuoksi, hänen oikeutensa saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ei tosiasiassa toteudu. Vaikka muodolliset oikeusturvatakeet olisivatkin olemassa, on huomioitava niiden toteutuminen käytännössä.

Hallintotoiminnassa oikeusturvalla tarkoitetaan toimia, joiden tarkoituksena on turvata oikeuksien ja velvollisuuksien toteutuminen yksityisen ja viranomaisen välisessä hallinto-

[17] Mäenpää, 2017, s. 411.
[18] Mäenpää, 2019, s. 2.

oikeudellisessa suhteessa[19]. Hallbergin ja muiden mukaan perustuslakiin voidaan kuitenkin ottaa vain perusperiaatteet ja oikeusturvan edellyttäminen näiden lisäksi edellyttää mm. selkeää lainsäädäntöä ja lakien tarkkaa noudattamista julkisessa toiminnassa[20]. Perustuslain sisältöä oikeusturvasta voidaan siis pitää pääsääntöisenä, mutta ei tyhjentävänä.

Oikeusturvaa voidaan siis pitää hyvin tärkeänä yksilön oikeutena sen perustuslaillisuuden vuoksi, sillä Suomessa perusoikeudet on turvattu lailla (PL 74 §). Perusoikeudet turvaavat perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista määrittäen rajoja ja velvoitteita viranomaistoiminnalle[21]. Perustuslain 2 § sisältää myös säännöksen siitä, kuinka kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Viranomaistoiminnassa on siis turvattava perusteellisesti se, että yksilöillä on mahdollisuus heidän oikeuksiinsa. Digitalisoituvassa hallinnossa tämä tarkoittaa, että viranomaisen on huolehdittava myös sähköisen asioinnin oikeusturvallisuudesta. Oikeus päästä palveluihin ei voi riippua esimerkiksi asiakkaan digiosaamisesta tai siitä, onnistuuko hän tulkitsemaan monimutkaisia järjestelmiä tai ohjeita. Siksi saavutettavuus ja helppokäyttöisyys eivät ole vain teknisiä tavoitteita, vaan suoraan oikeusturvan toteutumisen ehtoja.

Hallinto-oikeus oikeudenalana liittyy vahvasti oikeusturvaan. Hallinto-oikeus sisältää normeja, jotka määrittävät yksityisen oikeuksia ja velvollisuuksia suhteessa viranomaisen toimintaan ja määrittävät yksityisen vaikuttamis- ja oikeusturvakeinoja[22]. Hallinto-oikeuden yleisten oppien keskeisimpään alueeseen kuuluu viranomaisten toimivallan, hallintomenettelyn ja päätöksenteon lisäksi oikeusturvaa koskevat sääntelyt ja yleiset lähtökohdat[23]. Se siis mahdollistaa sähköisen asioinnin vaikutusten arvioinnin asiakkaan oikeusturvan näkökulmasta. Tutkielmassani hallinto-oikeudellinen viitekehys on

[19] Mäenpää, 2023, s. 304.
[20] Hallberg ja muut, 2005/2010, luku 17.
[21] Mäenpää, 2023, s. 48.
[22] Mäenpää, 2023, s.42.
[23] Mäenpää, 2023, s. 57.

olennainen, koska sen avulla voidaan arvioida, miten sähköinen asiointi vastaa oikeusturvan vaatimuksiin.

2.3 Oikeuksiin pääsyn edellytyksenä saavutettavuus

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta eli saavutettavuusdirektiivin mukaan saavutettavuudella tarkoitetaan sellaisia periaatteita ja tekniikoita, joita verkkosivustojen ja mobiilisovellusten suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä on noudatettava, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien saavutettavissa[24]. Saavutettavuus onkin osa oikeudenmukaista sähköistä asiointia, sillä ilman saavutettavuutta osa kansalaisista voi jäädä palvelujen saamisen ulkopuolelle eivätkä heidän oikeutensa toteudu. Digitaalisten palveluiden käytön kasvun myötä julkisen hallinnon digitaalinen saatavuus on hyvin tärkeä ominaisuus.

Saavutettavuusdirektiivi määrittää saavutettavuuden johdannon kohdassa (37) neljällä periaatteella, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys sekä toimintavarmuus. Nämä on määritelty niin, että tiedot ja käyttöliittymän osat on esitetty tavalla, jolla ne voi havaita, käyttöliittymän osat ja navigointi on hallittavaa, toiminta on oltava asiakkaan käsitettävää ja sisällön on oltava toimintavarmaa, jotta asiakassovellukset voivat tulkita sitä luotettavaksi. Åkermarckin mukaan direktiivin tavoitteena on yhdenmukaistaa julkisen sektorin elinten saavutettavuusvaatimuksia ja parantaa julkisen sektorin palveluiden käytettävyyttä[25]. Voutilaisen mukaan sähköisten palveluiden saavutettavuus tarkoittaa sitä, että näiden palveluiden sisältö on käytettävissä kaikille käyttäjäryhmille, huomioiden ominaisuuksien ja erilaisia tekniikoita käyttävien puolesta erilaiset käyttäjäryhmät[26]. Saavutettavuuden teoreettinen määrittely on olennaista tutkimusaiheen kannalta, sillä juuri esimerkiksi saavutettavuuden puutteet nousevat esiin

[24] EuVL L 327, 2.12.2016.
[25] Åkermarck, 2020, luku 1.
[26] Voutilainen, 2011, s. 188.

oikeuskäytännössä näkyviksi oikeusturvariskeiksi. Saavutettavuus siis toimii sekä teoreettisena käsitteenä että käytännön mittarina sille, miten hyvin tosiasiallisesti toteutuu asiakkaan oikeus päästä palveluihin.

2.4 Hyvä hallinto turvaamassa asianmukaista viranomaistoimintaa

Hyvällä hallinnolla käsitteenä tarkoitetaan Hallbergin ja muiden mukaan sekä vaatimuksia viivytyksettömästä ja asianmukaisesta viranomaistoiminnasta, että PL 21 §:n 2 momentissa esitettyä luetteloa hyvän hallinnon takeiden turvaamisesta lailla[27]. Myös Mäenpään mukaan esimerkiksi hallinnon asiakkaan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä ovat takeita hyvästä hallinnosta, jotka on turvattu perustuslaissa[28]. Husa ja Pohjolainen taas kertovat hyvän hallinnon olevan käsitteenä lainsäädännössä varsin uusi, vaikka sitä on oikeustieteellisessä kirjallisuudessa käytetty kauan[29]. He määrittelevät hyvän hallinnon hallintoasioissa sellaisena toimintana, jossa julkisen vallan sekä yksilöiden oikeudet ja intressit turvataan. Eli voisi todeta hyvän hallinnon perimmäisenä tarkoituksena olevan turvata hallinnon asiakkaan oikeudet ja varmistaa viranomaistoiminnan oikeudenmukaisuus, luotettavuus ja tehokkuus. Hyvän hallinnon periaatteella on tutkielmassa merkitystä sen takia, että se muodostaa perustan, jonka avulla pystyy arvioimaan, missä määrin sähköinen asiointi toteuttaa hallinnon asiakkaan oikeusturvaa. Jos hyvä hallinto ei toteudu sähköisessä asioinnissa, ei myöskään oikeusturva toteudu asianmukaisesti.

Myös hallintolaissa (434/2003) säädetään hyvän hallinnon perusteista. Hallintolain esitöiden mukaan hallintolaki edistäisi sekä toteuttaisi oikeusturvaa ja hyvää hallintoa hallintoasioissa[30]. HL 6 §:n mukaan viranomaisen onkin kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa

---

[27] Hallberg ja muut, 2005/2010, luku 17.
[28] Mäenpää, 2013/2025, s. 91.
[29] Husa & Pohjolainen, 2014, s. 161.
[30] HE 72/2002, s. 1.

tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia (HL 6 §). Hallintomenettelyllä taas tarkoitetaan hallintoasiain käsittelyä viranomaisessa[31]. Hallintomenettelyllä on siis keskeinen merkitys hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteuttamisessa, sillä sen avulla periaatteet siirtyvät käytännön viranomaistoimintaan ja asiakaskohtaamisiin.

Palveluperiaate on määritelty HL 7 § 1 momentissa seuraavasti: asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Tämä luokin viranomaiselle velvollisuuden huolehtia asianmukaisten palveluiden toteutumisesta asiakkaalle. Viranomaisen onkin yritettävä edistää asiointiin liittyvien vaikeuksien helpottamista esimerkiksi neuvonnalla ja sähköistä asiointia käyttämällä [32]. Palveluperiaate liittyy asiointipalveluiden järjestämisessä palvelujen saatavuuteen sekä helppokäyttöisyyteen[33].

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan hallinnossa asioivan on saatava asianmukaiset palvelut, joka luo pohjan sille, että myös sähköisten palveluiden tulee olla selkeitä ja käyttäjäystävällisiä. Selkeyden uupuessa voi vaarantua asiakkaan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti, joka voi heikentää hänen oikeusturvaansa. Hyvän hallinnon periaatteet eivät rajoitu kansalliseen lainsäädäntöön, vaan niitä vahvistetaan myös unionitasolla, jossa perusoikeuskirjan 41 artikla takaa kaikille oikeuden hyvään hallintoon [34].

---

[31] Hallberg ja muut, 2005/2010, luku 17.
[32] Mäenpää, 2012, s.95.
[33] Voutilainen & Räsänen, 2013, s.72.
[34] Euroopan unionin perusoikeuskirja 2012/C 326/02.

3 Sähköisen asioinnin riskit oikeusturvan kannalta

3.1 Käytön epäselvyys

Hallintolain esitöiden mukaan lain tavoitteena on paitsi turvata viranomaispalveluiden saatavuus, myös varmistaa, että asiointia suunniteltaessa huomioidaan riittävästi hallinnossa asioivien tarpeita. Viranomaisasioinnin tulisi palveluperiaatteen mukaan olla asiakkaan ja viranomaisen kannalta mahdollisimman sujuvaa, selkeää ja kustannustehokasta huomioiden samalla erityisesti palvelun käyttäjien tarpeita[35]. Sähköinen asiointi on usein mielletty hankalaksi ja epäselväksi ja se voi aiheuttaa väärinymmärryksiä. Valtioneuvoston oikeuskanslerin ratkaisussa koettiin vaarantuneeksi hallintolaissa taattu palveluiden asianmukaisuus, ja koska nettisivuilla asiointi oli ollut epäselvää, myös palveluperiaatteen kannalta palvelun selkeys oli uhattuna[36].

> Ratkaisussa OKV/2019/1/2017 oli kyse kantelusta koskien TE-toimiston sähköistä asiointipalvelua. Nettisivujen ohjeistus ja ilmoitukset olivat olleet epäselviä ja asiakas ei saanut riittävän selkeää tietoa velvoitteistaan, jonka takia kantelija oli menettänyt työttömyysetuunsa palvelutarvelomakkeen puutteen vuoksi. Oikeuskansleri totesi palvelun puutteiden vaarantavan hyvän hallinnon periaatteiden toteutumista. Ratkaisussa viitattiin esimerkiksi jo edellä mainittuun Perustuslain 21 §:ään sekä Hallintolain 7 §:n 1 momenttiin, jonka mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. [37]

Yksilöä koskevia oikeuksia ei voida katsoa täysin tosiasiallisesti toteutuneen, joten ratkaisu osoittaa, että sähköinen asiointi voi vaarantaa asiakkaan oikeusturvaa, jos palvelu ei ole riittävän selkää ja helposti ymmärrettävää. Oikeusturvan ja asiakkaan oikeuksiin pääsyn kannalta on oleellista, että digitaalisia palveluita on helppoa ja selkeää käyttää. Myös digipalvelulain 4 §:ssä turvataan digitaalisten palveluiden

[35] HE 72/2002, s.1.
[36] OKV/2019/1/2017.
[37] OKV/2019/1/2017.

helppokäyttöisyys, koska viranomaisen on suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelut niin, että mm. tämä ominaisuus on varmistettu.

Oikeuskanslerin ratkaisu osoittaa käytännön esimerkin siitä, miten palveluperiaatteen ja perustuslain 21 §:n vaatimukset kohtaavat digitaalisten palveluiden suunnittelun ja toteutuksen tasolla. Viranomaisen velvollisuudet esimerkiksi selkeään ohjeistukseen edellyttää konkreettisia toimenpiteitä ja kun sähköinen asiointipalvelu ei ole helppokäyttöinen ja käytössä syntyy epäselviä tilanteita, on tämä suora oikeusturvariski. Digipalvelulain 1 § määriteltynä lain tavoitteena on edistää mm. digitaalisten palvelujen laatua ja saavutettavuutta, mikä tukee sitä, että palveluiden selkeyttä ei voida pitää vain teknisenä seikkana, vaan normatiivisena velvoitteena.

Oikeusturvan toteutumisen kannalta on oleellista edistää hyvää hallintomenettelyä järjestämällä ennalta ehkäisevät oikeusturvan takeet jo ensi asteen hallinnossa[38]. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan viranomaisen on pyrittävä käyttämään sellaisia ohjelmistoja, jotka ovat asiakkaan kannalta mahdollisimman helppokäyttöisiä ja yhteensopivia[39]. Voidaan siis todeta, että oikeusturvan ennaltaehkäisevä turvaaminen on vahvasti sidoksissa sähköisten palveluiden toimivuuteen: mitä paremmin palvelut on suunniteltu ja toteutettu, sitä vähemmän syntyy tilanteita, joissa yksilön on turvauduttava jälkikäteiseen oikeusturvaan.

Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu osoittaa, miten sähköisen järjestelmän toiminnallisuudet määrittävät oikeuksiin pääsyä sekä oikeusturvaa ja miten asiakkaan oletetaan osaavan toimia asioinnissa. [40]

> Ratkaisussaan KHO 2021:110 korkein hallinto-oikeus arvioi hakemusta, jota ei ollut lähetetty määräaikaan mennessä opetus- ja kulttuuriministeriön sähköiseen asiointipalveluun. Hakemus oli tallentunut sähköiseen järjestelmään mutta ´lähetä´ painiketta ei ollut painettu. Hakemusta ei pidetty määräajan

[38] Hallberg ja muut, 2005/2010, luku 17.
[39] AOA/3661/4/08; AOA 3999/4/08.
[40] KHO 2021:110.

> mukaisena vain sen perusteella, että se oli tallennettu sähköiseen järjestelmään, vaan lähettäminen oli ratkaiseva toimenpide, joka osoittaa hakemuksen täyttäjän tahdonilmaisun hakemuksen lähettämisestä. Esitöistä kävi ilmi, että laki katsoo viestin olevan viranomaisen käsiteltävissä, jos tietoja pystyy käsittelemään ”tietoteknisesti”. Sitä ei pidetä mahdollisena, että viranomainen olisi velvollinen käymään läpi ja antamaan päätöksen myös kaikkiin sellaisiin ratkaisuihin, joiden täyttäminen oli järjestelmässä aloitettu mutta joita ei kuitenkaan ollut lähetetty viranomaiselle tahdonilmaisulla.

Edelliseen tapaukseen liittyen, asiointilain eli sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 8 § mukaan sähköisen viestin toimittaminen viranomaiselle on lähettäjän omalla vastuulla. Pykälä korostaa myös asiakkaan vastuuta, vaikka viranomaisen vastuulla onkin järjestää palveluiden helppokäyttöisyys. Tämä osoittaa, ettei vastuun jakautuminen esimerkiksi edellä mainitussa tilanteessa ole kuitenkaan yksiselitteistä. Onkin siis oleellista pohtia, johtuuko asioinnissa tapahtunut virhe esimerkiksi asiakkaan huolimattomuudesta, vai järjestelmän epäselvyydestä, jolloin vastuu siirtyy viranomaiselle siitä, että asiakkaan pääsy oikeuksiin ei ole voinut toteutua.

Turun hallinto-oikeuden ratkaisu taas koski tilannetta, jossa päätös oli annettu tiedoksi Enter Finland -palvelussa, mutta tiedoksiantotapa ja valitusajan laskeminen olivat epäselviä.[41] Epäselvyys ratkaistiin valittajan eduksi oikeusturvan turvaamiseksi ja tapauksessa korostui viranomaisen vastuu varmistaa, että asiakas ymmärtää oikeusturvansa kannalta tiedoksiantotavan ja olennaiset määräajat. Vaikka viranomaisella oli muodollisesti toimivalta käyttää sähköistä tiedoksiantoa, epäselvä viestintä ja tulkinnanvarainen menettely johtivat siihen, että valitusajan laskenta ratkaistiin asiakkaan eduksi. Näin ollen oikeusturva toteutui vain jälkikäteisen tuomioistuinvalvonnan kautta.

Kaksi edellä mainittua ratkaisua osoittavat, että oikeusturvariskit sähköisessä asioinnissa voivat olla joko käyttäjälähtöisiä tai viranomaislähtöisiä. Sähköisen asioinnin kehittämisessä on siis huolehdittava selkeydestä, joka mahdollistaa asiakasta toimimaan oikein asioidessaan, sekä viranomaisen velvollisuuden antaa riittävän selkeää tietoa asiakkaalle.

---

[41] Turun HAO H1880/2023.

Viranomaisten on huomioitava sähköisten palveluiden kehittämisessä käytettävyyteen liittyvät tekijät sekä varmistettava, että palvelut ovat käytettäviä[42].

Oikeusasiamiehen lausunnosta valtiovarainministeriölle digitaalisten palvelujen tarjoamisesta koskevasta lakiluonnoksesta käy ilmi, että oikeusasiamiehen mielestä ehdotettu sääntelymalli lisää sääntelyn monimutkaisuutta, mikä heikentää hallinnon asiakkaan mahdollisuutta hahmottaa sitä, minkä normin nojalla palvelua arvioidaan [43]. Lausunnon mukaan ehdotetun lain tarkoitus on EU:n saavutettavuusdirektiivin implementoinnin lisäksi säätää viranomaisten ja muiden julkista hallintotehtävää hoitavien velvollisuudesta järjestää digitaaliset palvelut. Tämä epäselvyys ei ratkaisun mukaan tukisi oikeusturvaa tai hyvän hallinnon lähtökohtia.[44]

Nykyinen käyttöliittymien sääntely ei konkretisoi riittävästi käytettävyysvaatimuksia, vaan yleensä sääntely mihin viitataan, on yleistasoista ja koskee esimerkiksi hyvää hallintoa tai esteettömyyttä ja helppokäyttöisyyttä, joka voi heikentää kansalaisen oikeusturvaa ja osoittaa tarpeen sääntelyn selkeyttämiselle[45]. Esimerkiksi empiirisen tutkimuksen toteuttaminen viranomaisissa havainnoimalla kansalaiskäyttäjien käyttökokemuksia ja arviointi siitä, miten käytettävyyttä on pyritty huomioimaan järjestelmien kehittämisessä, ovat miltei välttämättömiä toimenpiteitä oikeusturvan toteutumista edistävän hallinnon digitalisaation mahdollistamisessa[46]. Sekä oikeusasiamiehen ratkaisussa että oikeustieteellisessä kirjallisuudessa korostuu sama ongelma: sääntelyn epäselvyys ja yleistasoisuus voivat heikentää kansalaisten oikeusturvaa.

Oikeuskäytännön ja oikeusasiamiehen linjauksen perusteella sähköisen asioinnin oikeusturvaongelmat nousevat usein juuri hallinnon asiakkaan ja digitaalisen järjestelmän välisestä vuorovaikutuksesta [47]. Kun sähköinen palvelu ei toimi intuitiivisesti tai sen

---

[42] Voutilainen ja Räsänen s. 70.
[43] EOAK/359/2018.
[44] EOAK/359/2018.
[45] Koulu ja muut, 2005, s. 19.
[46] Koulu ja muut, 2005, s. 21.
[47] KHO 2021:110, HAO H1880/2023, EOAK/359/2018.

ohjeistus on epäselvää, ei kyse ole vain käytettävyysongelmasta vaan oikeudellisesta kysymyksestä, jossa hallinnon on huolehdittava palveluperiaatteen ja hyvän hallinnon periaatteiden toteutumisesta myös digitaalisessa toimintaympäristössä. Perustuslakivaliokunnan lausunnossa korostuu se, että oikeusturva ei toteudu vain muodollisesti, jos digitaalinen menettely on niin monimutkainen tai läpinäkymätön, ettei asiakas ymmärrä, mitä järjestelmä edes tekee tai miten hänen oikeutensa määräytyvät[48].

Ratkaisussa nähtiin olevan myös oleellista tuoda esiin sähköistä asiointia koskevia haasteita, sillä niillä on kuitenkin yhteyttä kyseisen ratkaisun asiakokonaisuuteen.[49] Oikeusasiamiehen mukaan yksi esille noussut haaste sähköisen asioinnin lisääntyessä on hallinnon asiakkaiden sähköpostien helppo lähettäminen, joka on lisännyt viranomaisten kuormitusta ja tehnyt viestien käsittelystä vaikeammin hallittavaa. Erityinen ongelma on sähköisen asiakirjan ja muun sähköisen viestin erottaminen toisistaan, sillä epäselvä jako voi johtaa tarpeettomiin vastaanottoilmoituksiin, päällekkäiseen käsittelyyn ja ylimääräiseen työmäärään. Tämä voi lopulta olla vastoin hyvän hallinnon palveluperiaatetta. Viranomaisten vastaamisvelvollisuuden takia kuormitus kasvaa ja tämä on haitallista myös asiakkaan näkökulmasta, sillä selkeän vastauksen saaminen kohtuullisessa ajassa voi kärsiä. Oikeusasiamiehen mukaan olisi syytä arvioida, millä tavoin nämä ongelmakohdat ovat ratkaistavissa lainsäädännön tasolla, jotta asiakkaiden oikeudet ja viranomaisten tehokas toiminta voitaisiin turvata tasapainoisesti.

3.2 Saavutettavuus

EU-tasolla on luotu velvoittavaa sääntelyä, joka ohjaa jäsenvaltioita varmistamaan digitaalisten palveluiden saavutettavuuden. Saavutettavuusdirektiivin 4 artiklan mukaan: Jäsenvaltioiden on varmistettava, että julkisen sektorin elimet toteuttavat tarvittavat toimenpiteet parantaakseen verkkosivustojensa ja mobiilisovellustensa saavutettavuutta

[48] PeVL 7/2019 vp.
[49] EOAK/359/2018.

tekemällä niistä havaittavia, hallittavia, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja. Direktiivissä on myös säädetty valvontamenetelmä, jonka avulla valvotaan julkisen sektorin elinten verkkosivujen ja mobiilisovellusten olevan saavutettavia kyseisen 4 artiklan vaatimusten mukaisesti.

Direktiivi siis korostaa saavutettavuuden merkitystä perusoikeuksien toteutumisen välineenä: vain saavutettavat palvelut voivat taata kansalaisille tosiasiallisen pääsyn digitaalisiin palveluihin ja sitä kautta oikeusturvan toteutumisen. Kansallisesti tämä velvoite on pantu täytäntöön esimerkiksi digipalvelulaissa, joka konkretisoi direktiivin asettamat vaatimukset. Myös Voutilaisen mukaan erityisesti julkisella sektorilla on saavutettavuus nostettu merkittäväksi päämääräksi tietoyhteiskuntaa rakennettaessa[50]. Tämä käykin ilmi juuri esimerkiksi sen kautta, kuinka lainsäädännössä on huomioitu saavutettavuutta.

Direktiivin tarkoituksena on varmistaa, että julkisen sektorin verkkosivustot ja mobiilisovellukset ovat saavutettavia kaikille käyttäjille. Direktiivi myös edellyttää palautemekanismia, jonka avulla käyttäjät voivat ilmoittaa virheistä tai puutteista saavutettavuudessa asianomaiselle julkisen sektorin elimelle ja pyytää puuttuvan sisällön saattamista saavutettavaksi. Tämä mekanismi vahvistaa yksilön oikeusturvaa antamalla konkreettisen tavan puuttua palvelun esteellisyyksiin ja varmistaa omien oikeuksiensa toteutuminen julkisten palvelujen käytössä.

Apulaisoikeuskanslerin ratkaisussa[51] tuotiin esiin, että Kelan sähköisen asiointipalvelun lomakkeiden saavutettavuusongelmat olivat johtaneet kanteluun ja viranomaisen puuttumiseen asiaan.

> Apulaisoikeuskansleri myös moitti Kelan menettelyä, jossa sähköistä asiointipalvelua käytettäessä henkilö saa palvelun käyttämiseen neuvoja vasta siinä tilanteessa, kun asian käsittely sitä Kelan näkökulmasta vaatii. Tämä ei apulaisoikeuskanslerin mukaan täytä saavutettavuuslainsäädännön ja esimerkiksi hyvään

[50] Voutilainen, 2011, s.193.

[51] OKV/1179/10/2020.

> hallintoon kuuluvan palveluperiaatteen vaatimuksia, sillä viranomaisella pitäisi olla järjestettynä tarpeeksi tukea digitaalisten palveluiden käyttöön.

Ratkaisu korostaa, että palveluiden olemassaolon lisäksi viranomaisen on aktiivisesti huolehdittava niiden käytettävyyden ja saavutettavuuden toteutumisesta.

Hallituksen esityksessä esityksen tavoitteena oli keskittää Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja Liikenne- ja viestintäviraston esteettömyys- ja saavutettavuusvaatimusten valvonta yhteen viranomaiseen, joka kansalaisten oikeusturvan näkökulmasta vahvistaisi parhaan neuvonnan, ohjauksen ja valvonnan toteuttamisen.[52] Erityisesti kuluttajien oikeusturvan toteutumisen kannalta katsottiin tärkeäksi, että viranomaisten neuvonta- ja valvontapalvelut noudattavat yhteistä linjaa.

Digipalvelulain esitöissä korostetaan, että digitalisaatio edellyttää julkiselle sektorille asetettavia riittäviä velvoitteita, jotta kaikilla palvelujen käyttäjillä olisi yhdenvertainen mahdollisuus hyödyntää niitä ajasta ja paikasta riippumatta[53]. Esitöissä mainitaan myös liitäntä PL 21 §:ään, sillä digitaalisten palveluiden ollessa osa viranomaisten palveluvalikoimaa, on palvelujen saatavuus kaikille myös osa hyvän hallinnon toteutumista[54]. Hallintovaliokunta korostaa, että digipalvelulain tavoitteena on edistää jokaisen mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja yhdenvertaisesti parantamalla esimerkiksi palvelujen saatavuutta ja laatua[55]. Voidaan siis pitää lainsäätäjän tarkoituksena olleen kytkeä digipalvelujen saavutettavuus ja helppokäyttöisyys perusoikeuksiin ja yhdenvertaiseen oikeuksien käyttöön. Myös perustuslakivaliokunta on korostanut sitä, että julkisten palvelujen digitalisointi ei saa heikentää palvelujen saavutettavuutta, ja erityinen huomio on myös annettava esimerkiksi ikäihmisille ja muille heikommassa asemassa oleville.[56]

---

[52] HE 71/2024.
[53] HE 60/2018 vp.
[54] HE 60/2018 vp.
[55] HaVM 27/2018 vp.
[56] PeVL 26/2017 vp.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain tarkoituksena on ollut selkeyttää viranomaisten ja asiakkaiden oikeuksia ja velvollisuuksia sekä parantaa asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta toteuttaen hyvää hallintoa ja oikeusturvaa [57]. Lain tavoitteet korostavat viranomaisen vastuuta huolehtia sähköisen asioinnin saavutettavuudesta ja helppokäyttöisyydestä. Tämä näkökulma saa tukea myös sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietinnöstä StVM 3/2025 vp, jossa käsitellään ikääntyneiden perusoikeuksien turvaamista digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Mietinnössä painotetaan, että digitalisaation edetessä ketään ei saa sulkea palveluiden ulkopuolelle, vaan viranomaisten on huolehdittava siitä, että erityisesti ikääntyneet saavat riittävästi tukea digitaalisten palvelujen käyttöön[58]. Näin ollen sekä lainsäädäntö että valiokuntien kannanotot tukevat sitä periaatetta, että sähköisen asioinnin kehittämisen tulee edistää yhdenvertaista pääsyä palveluihin ja varmistaa oikeusturvan toteutuminen kaikille kansalaisille. Mietinnöissä korostuu myös juuri esimerkiksi ikäihmisten huomioiminen, jotta varmistetaan myös heidän ja muiden heikommassa asemassa olevien yhdenvertainen oikeuksiin pääsy oikeusturvan takaamiseksi.

Hallituksen esityksessä on käsitelty sähköpostin saapumis- ja lähettämisajankohtia. Esityksen mukaan aikaleimapalveluiden hyödyntäminen lisää julkista luotettavuutta ja vahvistaa oikeusturvaa, sillä viesti voidaan katsoa saapuneeksi ajoissa myös esimerkiksi tilanteessa, jossa viranomaisen järjestelmässä on jokin häiriö. Näin asianomaiselle ei koituisi vahinkoa, jos viestin lähettämisajankohdasta on esittää jotain luotettavaa selvitystä. [59] Tämä hallituksen esitys osoittaa, ettei saatavuus rajoitu pelkästään digitaalisten palveluiden toimivuuteen, vaan kattaa myös menettelylliset ja oikeudelliset takeet, jotka turvaavat asiakkaan asemaa asioidessaan. Aikaleimapalveluiden kaltaiset ratkaisut vahvistavat viranomaisasioinnin luotettavuutta ja ennakoitavuutta, mikä on keskeistä saavutettavuuden ja hyvän hallinnon periaatteiden toteutumiselle, jotka tukevat oikeusturvan toteutumista.

---

[57] HE 17/2002 vp.
[58] StVM 3/2025 vp.
[59] HE 153/1999 vp.

Koulu ja muut toteavat, että digipalvelulaki jättää saavutettavuuden “periaatteiden ja tekniikoiden” määrittelyn epäselväksi.[60] He kertovat helppokäyttöisyyden kuuluvan osaksi saavutettavuuden periaatetta, ja helppokäyttöisyyden varmistamiselle on eräässä hallituksen esityksessä (HE 60/2018 vp) esitetty ratkaisuksi käytettävyystestausta ja –arviointia. Näitä toimenpiteitä voidaan siis pitää merkittävinä toimenpiteinä sähköisten palveluiden käytettävyyden takaamisessa, mutta tämä on vain yksi osa saavutettavuutta. Kuvio hahmottaa hyvin sitä, miten oikeusturva toteutuu digitaalisissa palveluissa. Ylhäällä lainsäädäntö asettaa periaatteet, joiden pitäisi keskitasolla konkretisoitua digipalveluiksi ja vasta silloin alimmalla tasolla oikeusturva toteutuu. Jos keskitaso pettää – eli palvelu ei esimerkiksi toimi tai sitä ei ymmärretä – perusoikeudet eivät käytännössä toteudu, vaikka ne olisivat paperilla kuinka hyvin turvattuja (Kuvio 1).

Kuvio 1. Oikeusturva sähköisessä asioinnissa.

[60] Koulu ja muut, 2022 s. 14.

4 Johtopäätökset

Tutkimuksessa käy hyvin ilmi se, että digitalisaatio ja sähköiset asiointipalvelut ovat vielä verrattain uutta, ja lainsäädäntö yrittää muuttua koko ajan niiden mukana. Oikeuskäytännössä ja ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisuissa nousee usein teemoina esiin palveluiden saatavuus ja helppokäyttöisyys. Usein sähköisiä asiointipalveluja käytettäessä eteen voi koitua sellaisia epäselviä tilanteita, joita ei muilla tavoilla asioitaessa tulisi kohdattua. Digitaalisissa asiointipalveluissa on myös kohdattu paljon ongelmakohtia ja samankaltaiset aiheet ovat nousseet usein esille virallisessa käsittelyssä oikeusviranomaisten piirissä. Sähköisessä asioinnissa kohdataan usein tilanteita, joissa asiakkaalle on koitunut ongelmia oikeuksiinsa pääsyn kanssa, koska asioinnissa on ollut jotain epäselvyyksiä tai palveluita ei muuten ole ollut helppo käyttää.

Tutkielman tutkimuskysymys oli, että miten oikeusturva toteutuu sähköisessä asioinnissa saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden näkökulmasta. Oikeusturvaa, saavutettavuutta ja helppokäyttöisyyttä onkin lainsäädännössä turvattu hallinnon asiakkaalle, mutta oikeuskäytäntö osoittaa sen sisältävän vielä haasteita käytännön tasolla. Digitaalisten palveluiden saavutettavuus ja käytettävyys ovat keskeisiä oikeusturvan takeita hallinnossa. Viranomaisten on aktiivisesti huolehdittava siitä, että kaikki kansalaiset voivat käyttää palveluja esteettömästi ja ymmärrettävästi, jotta PL 21 §:ssä turvattu oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti toteutuu käytännössä. Tutkimuksen perusteella voidaankin todeta, ettei oikeusturvan voida katsoa täysin toteutuvan sähköisessä asioinnissa saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden näkökulmasta.

Onkin tärkeää ymmärtää se, että digipalveluissa ei voi riittää pelkkä tekninen toimivuus — niiden on oltava laadukkaita ja saavutettavia. Myös hyvä hallinto ja oikeusturva edellyttävät käytännön digitaalista laadunvarmistusta. Lisäksi sähköisen asioinnin kehittämisessä on huomioitava, että oikeusturva ei ole pelkästään viranomaisen tarjoamien palveluiden muodollinen saatavuus, vaan se kytkeytyy palveluiden käytettävyyteen ja ymmärrettävyyteen. Käyttäjälähtöiset riskit, kuten tekninen osaamattomuus tai virheellinen toiminta, voivat estää asian hyvän hallinnon periaatteiden mukaisen käsittelyn.

Vastaavasti viranomaislähtöiset riskit, kuten epäselvä ohjeistus tai monimutkaiset käyttöliittymät, voivat vaarantaa perustuslain 21 §:ssä turvatun oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Sähköiseen asiointiin ja digitalisaatioon liittyvän tutkimuksen tuloksia voidaan pitää merkittävänä, koska niin kuin aikaisemmin on todettu, aihe on ajankohtainen ja tällä hetkellä muutosta kokeva. Sähköisen asioinnin saralla on noussut myös oikeuskäytännössä ja ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisuissa esiin juuri saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden ongelmat hallinnon asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen tulokset tukevat aiempia havaintoja digitalisaation haasteista hallinnossa, mutta tuovat lainopillisen näkökulman siihen, miten saavutettavuus ja helppokäyttöisyys kytkeytyvät oikeusturvan ja hyvän hallinnon toteutumiseen. Jatkossa olisi hyödyllistä arvioida, miten sähköisessä asioinnissa saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden oikeusturvariskejä voitaisiin pienentää sekä lainsäädännön että viranomaistoiminnan käytännön tasolla. Jatkotutkimuksessa voisi myös ottaa huomioon enemmän esimerkiksi vanhusten asemaa digitalisaatiossa tai ottaa tutkimukseen mukaan myös viranomaisnäkökulma.

Lähteet

Euroopan komissio. (2020). Shaping Europe´s digital future. KOM (2020) 67 lopullinen. Noudettu 23.10.2025 osoitteesta https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52020DC0067

Fähndrich, J. (2022). A literature review on the impact of digitalisation on management control. Journal of management control. Noudettu 23.10.2025 osoitteesta https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s00187-022-00349-4.pdf

Hakapää, S. (2009). Hallintosovellusten hyödyntäminen arvonlisäverotusmenettelyssä. Edilex. Noudettu 28.11.2025 osoitteesta https://www-edilex-fi.proxy.uwasa.fi/artikkelit/6050.pdf

Hakapää, S. (2005). Sähköinen verohallinto - automatisoitu arvonlisäverotusmenettely. Vaasan yliopisto. Noudettu 19.11.2025 osoitteesta https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-246-5.pdf

Hallberg, P., Karapuu, H., Ojanen, T., Scheinin, M., Tuori, K., Viljanen, V. (2005/2010). Perusoikeudet. Sanoma Pro. Noudettu 19.11.2025 osoitteesta https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/EAHBGXCTDG#kohta:III((20)YKSITT((c4)ISET((20)PERUSOIKEUDET(:1.((20)Suomen((20)valtios((e4)((e4)nn((f6)n((20)perusperiaatteet((20)((((PL((20)1((a0)((a7))(:Johdanto(((:((20)suvereniteetti,((20)demokratia((20)ja((20)perusoikeudet/piste:t5Mg

Hirvonen, A. (2011). Mitkä metodit? : opas oikeustieteen metodologiaan. Helsingin yliopisto, Oikeustieteellinen tiedekunta. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/20149471-38b2-4cc8-94b7-2f6b3feed81d/content

Hirvonen, M., Kinnunen, T., Åkermarck, M. (2020). Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456464

Husa, J. & Pohjolainen, T. (2014). Julkisen vallan oikeudelliset perusteet – johdatus julkisoikeuteen. Alma Talent Oy. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta

https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/GAIBBXC-TEB#kohta:SIS((c4)LLYSLUETTELO((20)/piste:b51

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. Talentum. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://bisneskirjasto-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/IACBGXCTEB#/kohta:2((20)Mit((e4)((20)on((20)digitalisaatio?/piste:tOY

Kortelainen, J., Ronkainen, J., Wennberg, M., Konttinen, L., Ala-Peijari, J. & Hiilamo, H. (2025). Digitalisaation ja tekoälyn mahdollisuuksia julkishallinnossa. Kansainvälisiä esimerkkejä ja oppeja Suomelle. Sitra. Noudettu 23.10.2025 osoitteesta https://www.sitra.fi/wp/wp-content/uploads/2025/10/digitalisaation_ja_tekoalyn_mahdollisuuksia.pdf

Koulu, R., Sankari, S. & Sormunen, S. (2022). Digitalisoituva julkishallinto: käytettävyys kuuluu kaikille. Edilex. Noudettu 9.10.2025 osoitteesta https://www-edilex-fi.proxy.uwasa.fi/artikkelit/28209.pdf

Mäenpää, O. (2013/2025). Hallinto-oikeus. Sanoma Pro. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/EABBXXB-TAGHDB#kohta:HALLINTO-OIKEUS/piste:td

Mäenpää, O. (2017). Yleinen hallinto-oikeus. Alma Talent Oy. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/CABBXXB-TABCED#kohta:YLEINEN((20)HALLINTO-OIKEUS((20)

Mäenpää, O. (2019). Oikeudenkäynti hallintoasioissa: hallintoprosessioikeuden perusteet. Alma Talent Oy. Noudettu 9.10.2025 osoitteesta https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/CABBXXBTABEED#kohta:OIKEUDENK((c4)YNTI((20)HALLINTOASIOISSA

Puronen, P. (2010). Oikeusturva, verotus ja viranomaiskäytänteet. Alma Talent Oy. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/CAJBHXCTDG#/kohta:1/piste:b525

Rautiainen, P., Kostiainen, A., Kurki, V., Soininen, N. & Määttä, T. (2023). Oikeus ja sen tutkiminen. Vastapaino. Noudettu 10.10.2025 osoitteesta https://www.ellibslibrary.com/book/9789523971127

Saarenpää, A. & Riekkinen, J. (2023). Oikeusinformatiikan perusteet. Lapin yliopisto. Noudettu 15.11.2025 osoitteesta https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/65315/978-952-337-347-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Voutilainen, T. (2018). Chatbot-sovellus osana viranomaisten neuvontapalveluja. Lakimies 7-8/2018. Noudettu 28.11.2025 osoitteesta https://www-edilex-fi.proxy.uwasa.fi/lakimies/193290004.pdf

Voutilainen, T. (2011). ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa. Noudettu 19.11.2025 osoitteesta https://www-edilex-fi.proxy.uwasa.fi/opinnaytetyot/7529.pdf

Voutilainen, T. (2023). Digitaalisten palvelujen sääntely. Alma Talent Oy. Noudettu 9.10.2025 osoitteesta https://verkkokirjahylly-almainsights-fi.proxy.uwasa.fi/teos/CABBJXETEB#/kohta:I((20)((7c)((20)Digitaaliset((20)palvelut((20)s((e4)((e4)ntelykohteena/piste:t218

Voutilainen, T. (2008). Sähköisen identiteetin käytöstä julkisessa hallinnossa. Edilex. Noudettu 28.11.2025 osoitteesta https://www-edilex-fi.proxy.uwasa.fi/artikkelit/5227.pdf

Voutilainen, T. & Räsänen, I. (2013). Sähköisen asioinnin lainsäädännön seuranta- ja kehittämistutkimus (Valtiovarainministeriön julkaisuja 30/2013). Valtiovarainministeriö. Noudettu 10.11.2025 osoitteesta https://www.edilex.fi/ministerioiden_julkaisut/12131.pdf

Virallislähteet

HaVM 27/2018 vp - HE 60/2018

HE 71/2024

HE 60/2018

HE 72/2002

HE 17/2002 vp

HE 153/1999 vp

PeVL 26/2017 vp

PeVL 7/2019 vp – HE 18/2019 vp

StVM 3/2025 vp

Oikeuskäytäntö

Turun HAO H1880/2023

KHO 2021:110

Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisut

OKV/2019/1/2017

OKV/1179/10/2020

AOA 3661/4/08 ja 3999/4/08:

EOAK/359/2018

Liitteet

Liite 1. Oikeusturva sähköisessä asioinnissa