



18.01.2021

Asia/6

## § 42

### Selvitys eduskunnan oikeusasiamiehelle kaupungin koronaepidemiaan liittyvien tiedotustilaisuuksien tulkkauksesta viittomakielelle

HEL 2020-012822 T 03 01 02

#### Päätös

Kaupunginhallitus antoi eduskunnan oikeusasiamiehelle seuraavan selvityksen. Samalla kaupunginhallitus tarkasti pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

#### Asian tausta

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliassa on 15.10.2020 tullut vireille kantelu koskien viittomakielen tulkkauksen järjestämistä Helsingin kaupungin koronapandemiaan liittyvissä tiedotustilaisuuksissa. Eduskunnan oikeusasiamies pyytää Helsingin kaupungilta selvitystä asiassa.

Kantelija on eduskunnan oikeusasiamiehelle tekemässään kantelussa arvostellut Helsingin kaupungin menettelyä koskien viittomakielen tulkkauksen järjestämistä koronapandemiaan liittyvissä tiedotustilaisuuksissa, jotka näytettiin Helsingin kaupungin Facebook-sivulla sekä Helsinki-kanavalla. Kantelun mukaan viittomakieliset ja kuurot kansalaiset ovat jääneet ilman tietoa siitä, mitä tiedotustilaisuuksissa on kerrottu.

Kantelun mukaan Helsingin kaupunki ei turvaa viittomakielisten kielellisiä oikeuksia eikä huolehdi viranomaisen aktiivisen tiedottamisvelvollisuuden toteuttamisesta yhdenvertaisesti.

#### Kaupungin toiminnan lainmukaisuus

#### Kielelliset oikeudet

Kantelun mukaan Helsingin kaupunki ei toiminnallaan turvaa viittomakielisten kielellisiä oikeuksia, kun koronapandemiaa koskevissa tiedotustilaisuuksissa ei ole ollut tulkkauksesta viittomakielelle. Kantelijan mukaan koronapandemiaa koskevista tiedotustilaisuuksista tehtyjen videotallenteiden tekstitys ei takaa viittomakielisten oikeutta saada tietoa omalla äidinkielellään.

Perustuslain 17 §:n 3 momentin mukaan viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käänösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla. Viittomakieltä käyttävien ja vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käänösapua tarvitsevien oikeudesta tulkitsemis- ja käänösapuun säädetään eri hallinnonalojen erityislainsäädännössä, jota kunkin hallinnonalan viranomaiset noudattavat toiminnassaan.



Oikeudesta käyttää viittomakieltä tai viranomaisen järjestämästä tulkitsemisesta ja kääntämisestä säädetään hallinnonalojen erityislainsäädännön lisäksi myös hallintolain 26 §:ssä. Lainkohdan mukaan viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos muun ohella viittomakieltä käytävä asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä. Lain esitöiden (HE 72/2002 vp., s. 83) mukaan oikeus viranomaisen järjestämään tulkitsemiseen ja kääntämiseen edellyttää, että sillä, joka tarvitsee tulkitsemis- tai kääntämisapua, on kyseisessä asiassa asianosaisasema. Tiedotustilaisuus ei ole luonteeltaan sellainen hallintolaissa tarkoitettu asia, joka on tullut vireille viranomaisen aloitteesta ja jossa hallintolaissa tarkoitettu asianosaisasema voisi syntyä.

Viittomakielilaki on suppea yleislaki, joka täydentää viittomakielisten hallinnonalakohtaisesti säädettyjä kielellisiä oikeuksia ja subjektiivisia oikeuksia tulkitsemis- ja käännösapuun. Viittomakielilain 3 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään.

Koronapandemiaa koskevissa tiedotustilaisuuksissa ei ole ollut kyse sellaisesta tilanteesta, jossa viittomakieltä käyttävällä henkilöllä olisi jonkin hallinnonalan erityislainsäädännön tai hallintolain 26 §:n nojalla subjektiivinen oikeus tulkitsemis- ja käännösapuun. Tämän vuoksi viittomakielilaki yleislakina tulee sovellettavaksi viittomakielien osalta kyseisten tilaisuuksien kohdalla. Viittomakielilaissa tai sen esitöissä ei tarkenneta, miten viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia saada tietoa omalla kielellään. Helsingin kaupunki on huomionnut viittomakielilain 3 §:n 1 momentin mukaisen edistämisvelvollisuutensa toteuttamalla seuraavissa kappaleissa kuvatut toimenpiteet koskien viittomakielisen tiedon tuottamista.

Helsingin kaupunki on koko koronaepidemian ajan tuottanut sisältöä tavoittaakseen viittomakieliset helsinkiläiset. Koronavirustilannetta koskevaa suomalaista viittomakielistä tietoa on saatavilla tallenteina useita kaupungin verkkopalveluista.

Kaupunki huolehtii suomalaista viittomakieltä käyttävien helsinkiläisten tiedonsaannista myös tuottamalla videoita keskeisistä koronaohjeista, kuten kasvomaskisuosituksesta ja toimintaohjeesta koronatartunnan varalle. Korona-aiheita käsitellään myös kerran kuussa julkaistavissa viittomakielisissä ajankohtaiskatsauksissa.

Helsingin kaupunki tiedostaa myös, että kirjoitettu teksti ei korvaa viittomakieltä. Tämän vuoksi tilanteissa, joissa epidemian aiheuttamat ra-



joitukset muuttuvat olennaisesti, kaupunki pyrkii tuottamaan viittomakielistä viestintää ilman aiheetonta viivytystä. Esimerkiksi 27.11.2020 tiedotustilaisuuden lehdistötiedote oli viitottuna tallenteena katsottavissa kaupungin verkkosivuilla vielä saman vuorokauden aikana. Tiedotteessa käsitellyt rajoitukset tulivat voimaan 30.11.2020. Tuottamalla oman tallenteen kaupunki varmisti, että viittomakielelle tulkattu tieto on saatavissa kaupungin sivuilla myös jälkikäteen. Lisäksi Yleisradio tarjosi tilaisuuden viittomakielisen tulkkauksen omissa kanavissaan.

Viittomakieliset tallenteet jaetaan kaupungin [www.hel.fi](http://www.hel.fi)-sivustolla, viittomakielisellä sivustolla [www.helsinginseutu.fi/viittomakieli](http://www.helsinginseutu.fi/viittomakieli) ja Helsinki-kanavalla. Korona-aineisto on katsottavissa koronasivuston [www.hel.fi/koronavirus](http://www.hel.fi/koronavirus) kohdassa: Neuvonta ja asiakaspalvelu > Ajankohtaista viittomakielellä koronaviruksesta. Uusien tallenteiden julkaisemisesta saa tietoa seuraamalla kaupungin verkkosivuja ja sosiaalisen median kanavia.

#### Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettu laki

Kantelija on kertomansa mukaan toistuvasti niin eri järjestöjen ja yhdistysten kautta kuin yksityishenkilönäkin ollut yhteydessä Helsingin kaupunkiin sähköpostilla ja sosiaalisessa mediassa ja vaatinut Helsingin kaupunkia toteuttamaan viittomakielien tulkkauksen suoraan lähetykseensä tiedotustilaisuuksissa. Kantelun mukaan kaupunki on vastannut vaatimukseen toistuvasti seuraavansisältöisellä viestillä: ”Helsinki noudattaa saavutettavuusvaatimusten osalta AA-tason saavutettavuutta, joka ei edellytä viittomakielistä tulkkausta suoriin lähetyksiin, vaan suorien lähetysten tekstittämistä 14 vuorokauden kuluessa.” Kantelija katsoo, että koska kyse on terveyttä uhkaavasta ja akuutista tilanteesta, 1–14 vrk tekstittämisaika on aivan liian pitkä.

Viittomakielilain 3 §:n 1 momentin mukainen viranomaisen velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään on eri asia kuin digitaalisille palveluille lainsäädännössä asetetut saavutettavuusvaatimukset.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 2 §:n 1 momentin mukaan saavutettavuudella tarkoitetaan periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 7 §:n 1 momentin mukaan palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Saavutettavuusvaatimusten lähteitä täsmennetään digi-



taalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain esitöissä (HE 60/2018 vp., s. 72–73). Kyseinen lainkohta velvoittaa tällä hetkellä Helsingin kaupunkia viranomaisena noudattamaan viranomaisen verkkosivujen saavutettavuuden osalta WCAG 2.1 -ohjeistuksen (suomeksi ”Verkkosisällön saavutettavuusohjeet”) AA-tason kriteerejä.

WCAG- ohje muodostuu kolmitasoisista saavutettavuusvaatimuksista: A-taso (matalin), AA-taso ja AAA-taso (korkein). Jos verkkosivusto läpäisee kaikki AA-tason kriteerit mutta ei kaikkia AAA-tason kriteerejä, sivuston saavutettavuusluokitus on AA. Lain esitöiden (HE 60/2018 vp., s. 73) mukaan palveluntarjoaja voi arvioida osana yhdenvertaisuuslaissa säädettyjä kohtuullisia mukautuksia, missä määrin AAA-tason vaatimuksia digitaalisissa palveluissa pitäisi toteuttaa. Esimerkiksi nykyiseen AAA-tasoon sisältyy vaatimus siitä, että kaikelle synkronoidussa mediassa olevalle tallennetulle audiosisällölle on tarjolla viittomakielinen tulkkaus.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 7 §:n 3 momentin mukaan digitaalisten palvelujen tietosisältöjen on täytettävä saavutettavuusvaatimukset, kun tietosisältö on palvelun käyttäjien saatavilla. Kuitenkin silloin kun on kyse aikasidonnaisesta mediasta, eli äänestä, videokuvasta tai näiden yhdistelmästä, johon voi sisältyä vuorovaikutusta, on palveluntarjoajan tehtävä mediatallenne saavutettavuusvaatimusten mukaiseksi 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun se on julkaistu ensimmäisen kerran tai se on julkaistu uudelleen. Käytännössä poikkeuksena WCAG 2.1 -ohjeistuksen AA-tason vaatimukseen ovat siis suorat verkkolähetykset (video- tai äänilähetykset), joiden osalta saavutettavuusvaatimuksia on noudatettava 14 vuorokauden kuluessa, mikäli verkkolähetyksestä jää tallenne verkkosivuille.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (jäljempänä direktiivi) johdanto-osan 27 kohdan mukaan, jos tallennetun media-aineiston sisältö käsittelee yleisön terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä olennaisia tietoja, nämä aineistot tulee asettaa etusijalle sisällön saavutettavuuden toteuttamiseksi.

Helsingin kaupungin digitaalinen johtoryhmä on 24.10.2019 kokouksessaan linjannut, että digitaalisten palveluiden saavutettavuudessa Helsingin tavoitteena on vähintään WCAG-ohjeiston mukainen AA- tai sitä parempi taso, mikäli se on kohtuudella mahdollista. Helsingin kaupungin tavoitteena on olla kaikille esteetön ja saavutettava kaupunki. Kaupungin tavoitteena on, että Helsingissä on kaikkien kaupunkilaisten mahdollisimman helppo liikkua ja toimia ja että kaikki sisältö ja palvelut olisivat kaikkien saavutettavissa. Kaupunki edistää digitaalisten palveluiden saavutettavuutta yhdenmukaistamalla julkaisutyötä ja järjestä-



18.01.2021

Asia/6

mällä saavutettavuuteen keskittyvää koulutusta henkilökunnalleen. Sivustojen saavutettavuuden tasoa seurataan jatkuvasti sivustoja ylläpidettäessä. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan välittömästi. Tarvittavat muutokset pyritään suorittamaan mahdollisimman nopeasti.

Direktiivin vaatimuksen mukaisesti Helsingin kaupungin koronapandemiaa koskevat tallenteet on asetettu etusijalle sisällön lainmukaisen saavutettavuuden toteuttamiseksi ja tallenteet ovat katsottavissa tekstitettyinä kaupungin verkkosivuilla keskimäärin kahden arkipäivän sisällä tilaisuuden suorasta lähetyksestä. Kaupunki on näin ollen pystynyt tarjoamaan tekstitetyn tallenteen digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain saavutettavuusvaatimusten edellyttämää 14 vuorokauden määräaika huomattavasti nopeammin. Mikäli tilaisuudessa on uutisotettavaa asiaa, uutiset ovat kaupungin verkkosivuilla kirjallisena joko tilaisuuden aikana tai välittömästi sen jälkeen.

#### Yhdenvertaisuuslaki

Kantelun mukaan Helsingin kaupunki ei huolehdi viranomaisen aktiivisen tiedottamisvelvollisuuden toteuttamisesta yhdenvertaisesti.

Yhdenvertaisuuslain 5 §:n mukaan viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia.

Haastavassa koronavirustilanteessa uutisointia tehdään ja tiedotustilaisuuksia järjestetään nopealla aikataululla ja koronaviestintää tehdään monilla eri kielillä samanaikaisesti. Edellä kappaleessa ”Kielelliset oikeudet” on kuvattu niitä toimia, joihin Helsingin kaupunki on ryhtynyt edistääkseen viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia saada tietoa omalla kielellään. Kyseiset toimet ovat osaltaan täyttäneet yhdenvertaisuuslaissa säädettyjä kohtuullisia mukautuksia viittomakieltä käyttävien kuntalaisten kohdalla. Helsingin kaupunki katsoo, että suorien lähetysten reaaliaikainen tulkkaminen ei ole ainoa keino tavoittaa viittomakielien käyttäjiä. Lehdistötiedotteiden viitotut tallenteet sekä tiedotustilaisuuksien tekstitetut tallenteet varmistavat tietojen välittymisen laadukkaalla tavalla ja tuovat tiedot myös niiden ulottuville, jotka eivät suoraan tilaisuutta pääse seuraamaan. Tallenteet tukevat muuta koronaviestintää niin, että kokonaisuudesta muodostuu kattava.

Helsingin kaupunki edistää toiminnassaan yhdenvertaisuuden toteutumista sekä viittomakielilain 3 §:n 1 momentin mukaisesti viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään sekä noudattaa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta an-



18.01.2021

Asia/6

netun lain vaatimuksia saavutettavuudesta. Viittomakielistä sisältöä pyritään tuottamaan ilman aiheetonta viivytyistä tilanteissa, joissa epidemian aiheuttamat rajoitukset muuttuvat olennaisesti. Kaupunki pitää koronaepidemiaa koskevan viestinnän saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta erittäin tärkeänä ja kiinnittää siihen jatkuvasti huomiota.

**Esittelijä**

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

**Lisätiedot**

Jani Merimaa, viestintäpäällikkö, puhelin: (09) 310 15255  
jani.merimaa(a)hel.fi

**Liitteet**

- 1 Selvituspyyntö 19.11.2020
- 2 Salassa pidettävä (JulkL (621/1999) 24.1 § 25 k)
- 3 Kansliapäällikön päätös 21.12.2020, 305 §

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

**Otteen liitteet**

Esitysteksti  
Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano  
Liite 1  
Liite 2  
Liite 3

**Päätösehdotus**

Päätös on ehdotuksen mukainen.

**Esittelijän perustelut**

Eduskunnan oikeusasiamies on 19.11.2020 päivätyllä selvityspyyntöllä asiassa EOAK/6853/2020 pyytänyt kaupungin selvitystä kaupungin koronaepidemiaan liittyvien tiedotustilaisuuksien tulkaamisesta viittomakielelle.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu on 30.11.2020 saapuneella selvityspyyntöllä pyytänyt kaupungilta pääasiallisesti samaa aihetta koskevaa selvitystä. Selvitys on annettu yhdenvertaisuusvaltuutetulle kansliapäällikön päätöksellä 21.12.2020, 305 §.

**Esittelijä**

**Postiosoite**  
PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**  
+358 9 310 1641  
**Faksi**  
+358 9 655 783

**Y-tunnus**  
0201256-6

**Tilinro**  
FI0680001200062637  
**Alv.nro**  
FI02012566



18.01.2021

Asia/6

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Jani Merimaa, viestintäpäällikkö, puhelin: (09) 310 15255  
jani.merimaa(a)hel.fi

**Liitteet**

- 1 Selityspyyntö 19.11.2020
- 2 Salassa pidettävä (Julkl (621/1999) 24.1 § 25 k)
- 3 Kansliapäällikön päätös 21.12.2020, 305 §

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

**Otteen liitteet**

Esitysteksti  
Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano  
Liite 1  
Liite 2  
Liite 3

**Tiedoksi**

Kaupunginkanslia