

VASTUULLISUUS 1/2024

Valtiokonttorin toiminnallinen tasa- arvo- ja yhdenvertaisuussuunni- telma vuosille 2024–2026

VK/1359/2024, 24.1.2024

Santtu Mäkinen

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus pähkinänkuoressa	4
3	Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioiden nykytilan kartoitus	6
3.1	Nykytilan kartoituksen toteutus	6
3.2	Asiakaspalvelun osaaminen ja toteutus	6
3.2.1	Henkilöstön tietoisuus ja osaaminen	6
3.2.2	Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä	6
3.2.3	Eri asiakasryhmien huomiointi puhelinpalveluajoissa	7
3.2.4	Monikanavainen asiakaspalvelu	7
3.2.5	Valtiokonttorin asiakaspalvelutilojen esteettömyys	7
3.2.6	Organisaatioasiakkaiden kokoeron huomiointi	8
3.3	Linjaukset ja ohjeet	8
3.3.1	Selkeät linjaukset ja ohjeet lainsäädännön tulkintatilanteisiin	8
3.3.2	Selkeät linjaukset ja ohjeet asioiden käsittelyjärjestykseen	8
3.3.3	Valtiokonttorin käyttämien termien tasa-arvoisuus ja sukupuolineutraalius	8
3.4	Informaation saavutettavuus ja selkeys	8
3.4.1	Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus	8
3.4.2	Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu	9
3.5	Tehokas tiedonkeruu ja tietojen analysointi asiakkaiden kokemuksista	10
3.6	Valtiokonttorin järjestämien tilaisuuksien yhdenvertaisuus	10
3.7	Yhteistyö sidosryhmäorganisaatioiden kanssa	10
4	Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehittämisen painopisteet 2024–2026 11	
4.1	Painopisteiden määrittäminen	11
4.2	Painopiste: Henkilöstön tietoisuus ja osaaminen	12
4.3	Painopiste: Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu 12	
4.4	Painopiste: Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä	13
4.5	Painopiste: Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus	13
4.6	Painopiste: Selkeät linjaukset ja ohjeet lainsäädännön tulkintatilanteisiin	14
5	Suunnitelman toimeenpano	15

1 Johdanto

Valtiokonttori on valtiovarainministeriön (VM) hallinnon alainen virasto. Se vastaa valtion lainanotosta, kassavarojen sijoittamisesta, valtionvelan riskienhallinnasta sekä valtion antolainauttoiminnasta. Valtiokonttori hoitaa valtion työntekijöiden tapaturmakorvauksia ja myöntää kansalaisille mm. sotilasvamman- ja rikosvahinkokorvauksia.

Valtiokonttorin vastuulla on myös valtion konsernilaskenta ja taloushallinnon sekä maksuliikkeen ohjaaminen. Virasto tukee valtion organisaatioita työelämän muutoksessa ja edistää tiedolla johtamista sekä valtion vastuullisuusraportointia. Valtiokonttori myös tuottaa kuntien ja hyvinvointialueiden taloustietopalvelua. Lisäksi Valtiokonttori toimii valtionavustuksia hallinnoivan valtiotasoisien palvelun operaattorina ja palveluntuottajana. Virasto myös vastaa EU:n elpymis- ja palautumissuunnitelman hallinto- ja valvontajärjestelyjen toteutuksesta Suomessa.

Perusoikeuksien määritelmät ovat Suomen perustuslain (731/1999) 2. luvussa. Perustuslain 6 §:n 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."

[Tasa-arvolain \(609/1986\)](#) tarkoituksena on sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuvan syrjinnän estäminen, naisten ja miesten välisen tasa-arvon edistäminen sekä naisten aseman parantaminen erityisesti työelämässä. Tasa-arvolain 4 §:n mukaan: "Viranomaisten tulee kaikessa toiminnassaan edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa tavoitteellisesti ja **suunnitelmallisesti** sekä luoda ja vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan naisten ja miesten tasa-arvon edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa."

[Yhdenvertaisuuslain \(1325/2014\)](#) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää. Lain 5 §:n mukaan viranomaisen on arvioitava, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa, ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Viranomaisella on oltava **suunnitelma** tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma on kokonaisuus, jossa käsitellään tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden tavoitteellista edistämistä Valtiokonttorin **ulkoisessa palveluntuotannossa ja viranomaistoiminnassa**. Viraston henkilöstöä koskeva tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma on erillinen asiakirja.

Suunnitelma on syntynyt Valtiokonttorin hallinnon sekä palvelutoimialojen yhteistyönä. Syksyn 2023 aikana viraston eri toimialojen kanssa on pidetty 5 työpajaa, joissa on arvioitu Valtiokonttorin palvelujen ja viranomaistoiminnan nykytilaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta sekä määritelty kehittämistarpeiden painopisteitä. Toimialatyöpajojen jälkeen on pidetty henkilöstötyöpaja, jossa kuka tahansa valtiokonttorilainen on saanut kommentoida luonnosta suunnitelmaan otettavista asioista.

Ennen suunnitelman hyväksymistä se on käsitelty Valtiokonttorin johtoryhmässä sekä yhteistoimintakomiteassa.

2 Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus pähkinänkuoressa

Valtiokonttorin kaikki asiakkaat ja sidosryhmien edustajat ovat samanarvoisia riippumatta heidän

- sukupuolestaan,
- iästään,
- etnisestä tai kansallisesta alkuperästään,
- kansalaisuudestaan,
- kielestään,
- uskonnostaan ja vakaumuksestaan,
- mielipiteestään,
- vammastaan,
- terveydentilastaan,
- seksuaalisesta suuntautumisestaan

tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

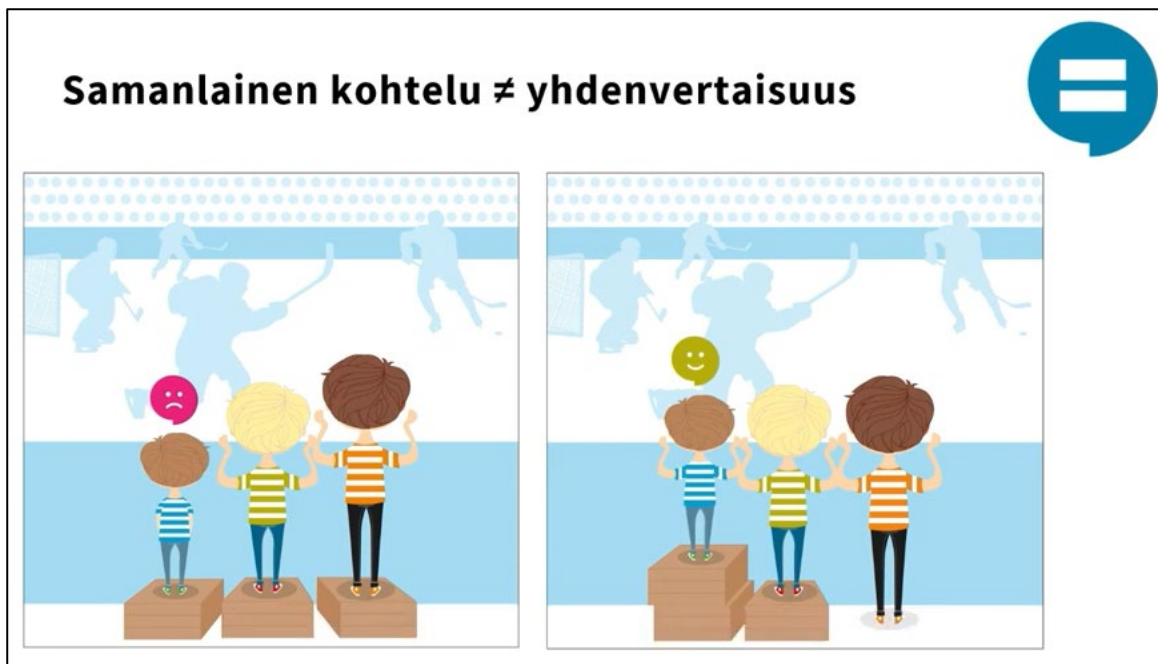


Kuva: henkilöihin liittyviä ominaisuuksia. Kuvien lähde: Microsoftin kuvapankki

Ihmisten samanarvoisuus tarkoittaa, että Valtiokonttorissa ei hyväksytä minkäänlaista syrjintää. Syrjinnän kieltö tarkoittaa, että ketään ei saa kohdella **henkilöön liittyvän syyn perusteella** epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin **vertailukelpoisessa** tilanteessa.

Yhdenvertaisuuslain mukaan sellainen oikeasuhtainen erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen, ei ole syrjintää. Tällainen niin sanottu positiivinen erityiskohtelu voi olla tarpeellista, jotta varmistetaan kaikkien asiakasryhmien tosiasiallisesti yhdenvertainen pääsy Valtiokonttorin palvelujen piiriin.

Yhdenvertaisuuslain mukaan erilaisen kohtelun tulee olla oikeasuhtaista. Sanamuoto viittaa hallinto-oikeudelliseen [suhteellisuusperiaatteeseen](#) (linkki haettu 13.11.2023). Sen mukaan viranomaisella on velvollisuus mitoittaa toimintansa niin, että se on oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Tämän perusteella voidaan esimerkiksi ajatella, että viranomaisen ei tarvitse tehdä järeää erityistoimintamallia tilanteisiin, jotka toteutuvat erittäin harvoin ja joilla saavutetaan vain pieni lisähyöty jollekin asiakasryhmälle. Ks. tästä esim. luvun 3.4.1 loppu.



Kuva: Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston esimerkki sallitusta, positiivisesta erityiskohtelusta.

3 Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioiden nykytilan kartoitus

3.1 Nykytilan kartoituksen toteutus

Suunnitelman laadintaprosessin aikana Valtiokonttorin sisäisissä työpajoissa kysyttiin, missä tilanteissa tasa-arvo- ja / tai yhdenvertaisuusasiat konkretisoituvat kunkin vastuualueen palvelutuotannossa. Työskentelyn tulokset on koottu tähän lukuun. Tulokset muodostavat näkymän siihen, mitkä viraston toimintaan liittyvät asiat ovat valtiokonttorilaisten mielestä olennaisia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden alueella sekä siihen, missä asioissa on parantamisen varaa.

3.2 Asiakaspalvelun osaaminen ja toteutus

3.2.1 Henkilöstön tietoisuus ja osaaminen

Henkilöstön tulee tiedostaa samanarvoisen kohtelun tarve palvelutilanteissa. Asia edellyttää sisäistä keskustelua sekä henkilöstön osaamisesta huolehtimista. Samanarvoisen ja tasapuolisen kohtelun tarve koskee myös tilanteita, joissa Valtiokonttori hankkii palveluja ulkopuolisilta toimijoilta.

Henkilöstölle on hyvä tarjota säännöllistä koulutusta ja palveluvalmennusta esimerkiksi omien ennakkoluulojen ja -asenteiden tunnistamisesta. Hyödyllistä olisi koulutus, joka herättelee ajattelemaan ja kyseenalaistamaan omia ennakoasenteita ja tulemaan niistä tietoiseksi. Koulutusta voisi tarjota koko viraston tasolla. eOppivan koulutustarjonta tältä aihealueelta kannattaa hyödyntää.

Hyödyllistä olisi myös henkilöstön kulttuuriosaamisen kartuttaminen eri vähemmistöistä. Kansaneläkelaitoksessa on toteutettu tämältyypisiä tietoisuuksia ja niistä on saatu hyviä kokemuksia.

Henkilöstön on myös tärkeää kyetä huomioimaan asiakkaiden erityistarpeet ja niiden yhdistelmät palvelutilanteissa. Asiakas voi olla esimerkiksi vammautunut maahanmuuttaja, jonka kuulo on heikentynyt vamman takia. Vamma voi vaikuttaa myös esimerkiksi henkilön puheen tuottamiseen. Asiat tulee saada hyvin hoidettua, vaikka kommunikaatio olisikin haastavaa.

Työpajoissa ehdotettiin, että kuvitteellisten asiakaspersoonien hahmottamisesta voisi olla hyötyä palvelujen kehittämisessä. Ne helpottaisivat samaistumista asiakkaiden mahdollisiin haasteisiin palvelujen käyttämisessä.

Valtiokonttorissa voitaisiin harkita esimerkiksi tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden teemapäivän pitämistä vuosittain. Osaltaan sen avulla aihe pidettäisiin jatkuvasti henkilöstön tietoisuudessa.

Nykytilan arvioinnissa todettiin myös, että tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasiat tulisi saada mukaan viraston yhteiseen perehdytyspakettiin.

3.2.2 Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä

Sujuva palvelu **ruotsin** kielellä tulee varmistaa. Tärkeää on kielikoulutuksen järjestäminen sekä henkilöstön motivointi kielikoulutukseen osallistumiseen. Kielikoulutuksen yhtenä painopisteenä tulee olla Valtiokonttorin tehtävien ammattisanaston hallinta ruotsin kielellä.

Ruotsinkielisten palvelutilanteiden sujuvuuden varmistamiseksi yksiköillä tulee olla selkeä työnjako asioiden hoitovastuusta. Puhelinpalveluun liittyvänä kehittämismahdollisuutena esitettiin teknistä ratkaisua, jossa asiakas voi puhelun alussa valita, haluaako hän palvelua suomeksi vai ruotsiksi (vai englanniksi). Puhelu ohjautuu sen mukaan sopivalle vastaajalle.

Tarvittavan kielitaidon ylläpito Valtiokonttorissa tulee huomioida myös rekrytointitilanteissa.

Ruotsinkielisten tekstien tuottamisessa henkilöstöä on hyvä opastaa käännohjelmien sujuvaan käyttöön.

Valtiokonttorin tulee huolehtia, että asiakkaille tarjottavat toimintaohjeet ovat kattavasti saatavilla myös ruotsiksi. Ruotsinnoksesta tulee huolehtia aina, kun suomenkielisiä ohjeita päivitetään.

Valtiokonttorin ulkoisessa viestinnässä tulee kiinnittää huomiota ruotsinkieliseen tarjontaan. Tämä koskee esimerkiksi viraston tuottamia uutisia, uutiskirjeitä, some-postauksia sekä asiointia toimittajien kanssa.

Valtiokonttorissa on hyvä arvioida, tuleeko yleisölle suunnatussa tiedottamisessa soveltuvin osin käyttää myös **saamen** kieltä. Aihetta koskeva säädös on Saamen kielilaki (1086/2003). Tähän mennessä ainakin rikosvahinkokorvauksista on julkaistu ohjevideo pohjoissaameksi: <https://www.youtube.com/watch?v=60HqzKI2YFg>. Muita potentiaalisia tiedotettavia asioita voisivat olla esimerkiksi jotkin maaseututuotot, sotilastapaturma-asiat sekä petovahinkokorvaukset.

Käytännössä on hyvä olla palveluvalmius myös englanniksi. Valtiokonttorissa olisi hyvä täsmentää, mikä englannin kielen asema on, keneltä sen taitoa edellytetään ja minkä tasoisesti.

Lisäksi voidaan harkita lyhyiden tietopakettien tuottamista muilla kielillä esimerkiksi rikosvahinkokorvauksista. Vertailukohtana tässä ovat Rikosuhripäivystyksen tuottamat tiedotteet osoitteessa: <https://www.riku.fi/oppaat-ja-ohjeet/palveluesitteet-eri-kielilla/> (haettu 13.11.2023).

Nykytilan arviossa tehtiin ehdotus, jonka mukaan palvelu- ja asiakasryhmäkohtaisesti tulisi kartoittaa, mitä kieliversioita palveluun liittyvistä ohjeista ja viestinnästä olisi hyvä tarjota.

3.2.3 Eri asiakasryhmien huomiointi puhelinpalveluajoissa

Puhelinaika arkisin klo 9–12 voi olla hankala esimerkiksi työssäkäyville asiakkaille. Osana palvelukäytäntöjen tarkastelua on hyvä käydä läpi, pystytäänkö esimerkiksi iltapäivystystä järjestämään kerran viikossa, jotta asiakkaiden mahdollisuudet saada puhelinpalvelua olisivat tasavertaiset.

Myös takaisinsoittopalvelun käyttökelpoisuutta olisi hyvä arvioida uudelleen. Lisäksi voitaisiin selvittää, voiko yhteydenotto pyynnön jättää 24/7 esimerkiksi chatbotin kautta.

3.2.4 Monikanavainen asiakaspalvelu

Valtiokonttorin tulee pystyä sopivassa määrin opastamaan ja palvelemaan niitä asiakkaita, joiden digitaidot eivät riitä sähköisen asioinnin käyttämiseen. Tilanteen mukaan tulee myös olla valmius palvella asiakkaita paikan päällä Sörnäisten rantatiellä. On hyödyllistä pysyä ajan tasalla ja oppia pääasiallisista syistä, jotka estävät sähköisen asioinnin. Näin tilanteeseen voidaan yrittää vaikuttaa.

Valtiokonttorin tulee mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumaton asiointi mahdollisimman laajasti. Kannattaa hyödyntää täysimääräisesti esimerkiksi chatbot-palvelujen mahdollisuudet. Lisäksi voitaisiin selvittää, voiko yhteydenotto pyynnön jättää 24/7 chatbotin kautta.

Asiakkaiden saavuttamiseksi palveluihin liittyviä ohjeita kannattaa julkaista Valtiokonttorin verkkosivujen lisäksi esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa.

On hyvä harkita, tuleeko Valtiokonttorilla olla ohjeistus ja toimintamalli asian laittamiseksi vireille suullisesti. Toimintamalli olisi niitä tilanteita varten, joissa asiakas ei pysty kirjoittamaan esimerkiksi vamman takia. Aiheeseen liittyvää sääntelyä on hallintolain (434/2003) 19-20 §:ssä.

3.2.5 Valtiokonttorin asiakaspalvelutilojen esteettömyys

Asian tärkeys tiedostettiin työpajatyöskentelyssä, mutta esiin ei noussut asiakastiloihin liittyviä puutteita.

Työpajoissa todettiin, että Valtiokonttorin tulee ottaa esteettömyys huomioon myös tilaisuuksien järjestämisessä (ks. tarkemmin luku 3.6).

3.2.6 Organisaatioasiakkaiden kokoeron huomiointi

Valtiokonttorin tulee ottaa huomioon, että eri kokoisilla organisaatioasiakkailla on erisuuret resurssit toimia Valtiokonttorin edellyttämällä tavalla.

Asia konkretisoituu esimerkiksi, kun Talous, tieto ja työelämä (T3) -toimiala antaa virastoille taloushallinnon prosessiohjeita, kunnille raportointiohjeita tai yrityksille digitalouteen liittyviä ohjeita. Asia voi konkretisoitua myös, kun Rahoituksen Antolainaus vaatii pankeilta lainakantaa koskevia tietoja tietyssä muodossa.

Voi olla, että vaatimuksia pitää kohtuullistaa pienempien organisaatioiden osalta tai löytää helpompia toimintatapoja.

Erisuurten resurssien lisäksi pienemmissä organisaatioissa asioita saatetaan hoitaa erilaisilla koulutustaus-toilla. Tämä lisää tarvetta selkeälle ohjeistukselle, viestinnälle, tuelle ja kevyemmille prosesseille (esim. pien-yrittäjät ja digitalous).

3.3 Linjaukset ja ohjeet

3.3.1 Selkeät linjaukset ja ohjeet lainsäädännön tulkintatilanteisiin

Valtiokonttorin toiminnan linjaukset ja ohjeet ovat tärkeitä, jotta samankaltaisissa asioissa Valtiokonttorin päätökset ovat asiakkaille yhdenmukaisia.

Tärkeää tällä alueella on selkeä ohjeistus sekä ohjeiden noudattamisen varmistaminen. Sisäistä valvontaa ja laaduntarkkailua toteutetaan Valtiokonttorissa monella eri tavalla. Tietojärjestelmistä pystyy hakemaan esimerkiksi tietäntyyppisiä vahingonkorvausasioita ja tarkistamaan, onko prosessi mennyt oikein.

Uuden henkilöstön kattava perehdyttäminen on oleellinen osa ohjeiden tuntemista ja noudattamista sekä toiminnan laadun varmistamista. Esimerkiksi rikosvahinkokorvauksissa syventävä perehdyttäminen on jatkuva, jotta varmistetaan toiminnan yhdenmukaisuus samankaltaisissa asioissa.

3.3.2 Selkeät linjaukset ja ohjeet asioiden käsittelyjärjestykseen

Erityisesti Kansalaispalvelut-toimialalla todettiin, että asioiden käsittelyjärjestyksestä sopiminen vaatii sisäistä keskustelua. Pääkysymyksiä ovat: Millä perusteella voi saada nopeamman käsittelyn kuin toiset asiakkaat? Mitä yhdenvertaisuus tarkoittaa tällä aihealueella? Mitkä ovat kohtuullisia odotusaikoja eri korvauslajeissa?

3.3.3 Valtiokonttorin käyttämien termien tasa-arvoisuus ja sukupuoli-neutraalius

Tasa-arvoisten ja sukupuolineutraalien termien käyttö edellyttää yhteistyötä Valtiokonttorin viestintätoimintojen ja liiketoimintayksiköiden välillä. Joissakin asioissa tosin ollaan sidoksissa lainsäädännössä käytettäviin termeihin ja liikkumavaraa niiden käytön suhteen ei ole.

Termien lisäksi on kiinnitetty huomiota siihen, että kuvamaailman, ikonien ja visualisointien tulisi olla nykyistä tasa-arvoisempia. Esimerkiksi PowerPoint-esityksissä tarjolla olevat ikonit painottuvat miessukupuoleen.

3.4 Informaation saavutettavuus ja selkeys

3.4.1 Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisten palveluiden esteettömyyttä, joka edistää eri asiakasryhmien yhdenvertaisuutta digitaalisessa toimintaympäristössä.

On tärkeää, että saavutettavuus pidetään jatkuvasti yhtenä näkökulmana ja vaatimuksena Valtiokonttorin tarjoamien verkkopalvelujen kehittämisessä, toteutuksessa ja ylläpidossa. Vaatimus koskee myös palvelujen saavutettavuusselosteiden pitämistä ajan tasalla.

Saavutettavuus tulisi huomioida myös substanssijärjestelmien toteuttamisessa, esimerkiksi, kun tuotetaan ratkaisuja koko valtionhallinnolle tai muulle julkiselle hallinnolle. Substanssijärjestelmien tulee olla saavutettavia, jotta asiakasorganisaatioiden työntekijät ovat yhdenvertaisessa asemassa, kun he käyttävät järjestelmiä omassa työssään.

Verkkopalveluiden saavutettavuuteen on kiinnitetty paljon huomiota. Uusien verkkopalveluiden perustamisen sekä nykyisten verkkopalveluiden isompien uudistusten yhteydessä teetetään saavutettavuusauditoinnit. Auditoinneissa esiin nousseet asiat korjataan ja auditoinnin tulokset otetaan huomioon myös Valtiokonttorin muilla sivustoilla ja verkkopalveluissa. Tarvittaessa korjauksia tehdään muillekin kuin auditoinnin kohteena olleelle sivustolle.

Saavutettavuuden perusasioita käsitellään säännöllisesti Valtiokonttorin yhteisissä koulutuksissa, esimerkiksi Viestintäklinikoilla. Tavoitteena on laajentaa saavutettavuusvaatimusten tuntemusta Valtiokonttorissa nykyistä isommalle henkilökunnalle.

Saavutettavuusosaamisen tulee olla hankintakriteerinä, kun Valtiokonttori kilpailuttaa verkkopalvelujen sekä visuaalisen viestinnän toteutuksen kumppaneita.

Visuaalisen viestinnän saavutettavuudessa keskeistä on testattujen väriyhdistelmien käyttö kontrastivaatimusten täyttämiseksi. Keskeistä on huolehtia myös visuaalisten elementtien tekstivastaineista. Ilman niitä sokea käyttäjä ei voi viestiä havaita.

On tärkeä tekstittää Valtiokonttorin pysyvät ohje- ynnä muut videot, jotka on tarkoitettu suurelle yleisölle. Tekstitys edesauttaa videoiden joustavaa ja yhdenvertaista käyttöä. Jos videolla arvioidaan olevan vain muutamia kymmeniä katselukertoja, joista suurin osa toisten virkahenkilöiden toimesta, voi olla, että tekstittäminen ei saavutettavien hyötyjen näkökulmasta kuitenkaan ole järkevää.

Etätilaisuuksien automaattisen simultaanitekstityksen ja -käännösten mahdollisuuksia tulee selvittää. Esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen tilaisuuksista on hyviä kokemuksia tämäntyyppisen tekniikan käytöstä.

3.4.2 Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu

Selkeä kieli ja ymmärrettävät ohjeet ovat osa hyvää hallintoa ja kansalaisten oikeusturvaa. Niiden avulla hallinnon asiakkaat tuntevat oikeutensa ja velvollisuutensa ja tietävät, miten heidän tulee toimia asiansa hoitamiseksi. Selkeä informaatio myös mahdollistaa hallinnon toiminnan kriittisen tarkastelun.

Valtiokonttorin hallinnoimien verkkosivustojen rakenteen ja liikkumispolkujen sekä niillä käytettävän kielen selkeyden tarkastelu on jatkuvaa toimintaa. Viestinnän selkeyttä voitaisiin testata yhteistyössä kohderyhmien kanssa. Huomiota kiinnitettiin myös siihen, että verkkosivuilla julkaistujen tietosuojaselosteiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä.

Valtiokonttorin tulee kiinnittää jatkuvaa huomiota viraston tuottamien ohjeiden ja muun informaation selkeään rakenteeseen ja kieliasuun.

Valtiokonttorin tulee jatkuvasti tarjota henkilöstölle koulutusta, jolla ylläpidetään ja kehitetään virkahenkilöiden käyttämän kielen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Kielenhuollon koulutusta tarjotaan jo nyt säännöllisesti esimerkiksi viraston yhteisillä Viestintäklinikoilla. Kielenhuollon yhtenä tavoitteena on ehkäistä sortumista ammatillisen jargonin käyttämiseen selkeän yleiskielen sijaan.

Eriyistä huomiota tulee kiinnittää Valtiokonttorin tuottamien päätösten rakenteen ja kieliasun selkeyteen. Esimerkiksi Kansalaispalvelut-toimialalla on käynnissä toimenpiteitä, joissa parhaita päätösmalleja sekä laadukkaita päätösten perusteluja kerätään yhteiseen käyttöön toiminnan laadun kehittämiseksi.

Valtiokonttorin toiminnassa tulee tilanteen mukaan ottaa huomioon myös asiakkaan ikätasoon sopiva viestintä esimerkiksi tilanteissa, joissa korvauspalvelujen asiakas on alaikäinen.

Harkittavaksi voidaan ottaa selkokielisten tietopakettien tuottaminen Valtiokonttorin valituista palveluista.

3.5 Tehokas tiedonkeruu ja tietojen analysointi asiakkaiden kokemuksista

Valtiokonttori kerää monipuolisesti tietoa siitä, miten onnistuneiksi asiakkaat ja sidosryhmät kokevat viraston tuottamat palvelut. Valtiokonttorilla on kuitenkin myös kehitettävää sen määrittämisessä, miten viraston toiminta vaikuttaa eri asiakasryhmiin.

Tiedonkeruun parantaminen on jatkuvaa työtä. Valtiokonttorin palautekanavia tulee kehittää siten, että palautteen antaminen viraston toiminnasta on helppoa missä tahansa asiointin vaiheessa. Kun asiakaspalautteita tarkastellaan ja päätetään niiden perusteella tehtävistä toiminnan muutoksista, mukana tulee olla arviointi asiakkaiden tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kokemuksesta.

Nykytila-arvion mukaan Valtiokonttorin tulee nähdä vaivaa palautteen saamiseksi myös sellaisilta asiakasryhmiltä, jotka eivät helposti saa ääntään kuuluviin.

3.6 Valtiokonttorin järjestämien tilaisuuksien yhdenvertaisuus

Työpajoissa pidettiin hyvänä sitä, että laaja etaosallistumisen mahdollisuus Valtiokonttorin tilaisuuksiin edistää osallistujien maantieteellistä yhdenvertaisuutta. Ylipäätään asiakas- ja sidosryhmätilaisuuksien järjestämisessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että osallistumismahdollisuus tarjotaan mahdollisimman laajasti kaikille.

Läsnätilaisuuksien järjestämisessä tulee kiinnittää huomiota tilojen esteettömyyteen.

Valtiokonttorin järjestämien tilaisuuksien paneelikeskustelujen suunnittelussa tulee kiinnittää huomiota keskustelijoiden sukupuolijakaumaan sekä monimuotoisuuteen.

Verkossa järjestettävien tilaisuuksien osalta voidaan selvittää automaattisen simultaanitekstityksen /-käännösten käyttömahdollisuuksia. Kansaneläkelaitoksella on tämäntyyppisiä ratkaisuja käytössä.

Tilaisuuksia tulee järjestää tarpeen ja kohderyhmän mukaan myös muilla kielillä kuin suomeksi.

Valtiokonttorin järjestämissä tilaisuuksissa voisi avoimesti todeta, että vaikka tilaisuus pidetään suomeksi, kysyä ja kommentoida voi myös ruotsiksi.

3.7 Yhteistyö sidosryhmäorganisaatioiden kanssa

Tehtäviensä hoitamisessa Valtiokonttori voi edistää tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista yhteistyöllä muiden organisaatioiden kanssa.

Valtiokonttori voi hankkia eri asiakasryhmiä edustavilta yhdistyksiltä ja järjestöiltä tietoa ryhmien erityispiirteistä ja -tarpeista sekä Valtiokonttorin palvelujen vaikutuksista niihin. Tiedosta voi olla hyötyä palvelun onnistuneen toteutuksen suunnittelussa tai asiakasryhmien tehokkaassa tavoittamisessa. Samantyyppistä yhteistyötä tehdään myös valtion (työnantaja-)organisaatioiden, kuten Puolustusvoimien, Poliisin ja Rajavartiolaitoksen kanssa ja sitä voitaisiin lisätä entisestään.

Järjestöjen ja yhdistysten tietämystä voidaan hyödyntää myös, kun kasvatetaan henkilöstön kulttuuriosaimista eri vähemmistöistä. Ks. luku 3.2.1.

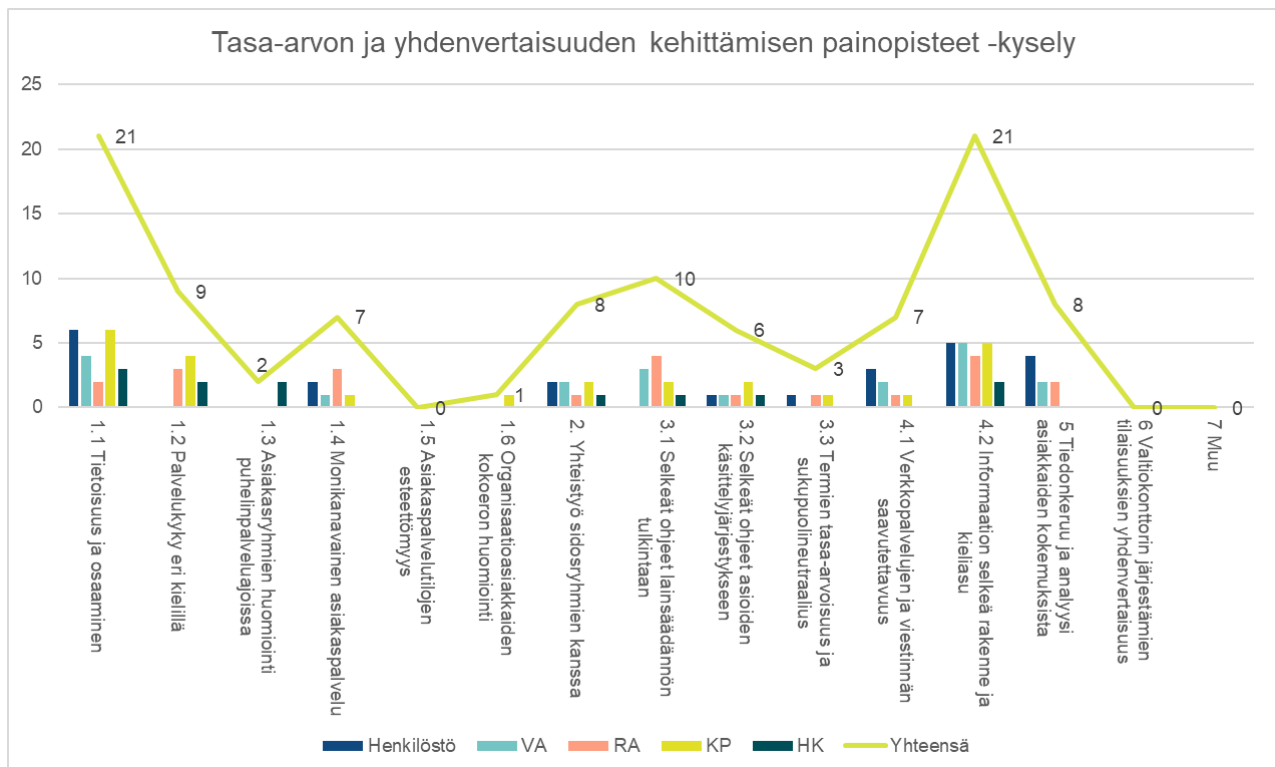
Kun Valtiokonttori toimii valtionhallinnon keskitetyssä tehtäväroolissa jollakin aihealueella, se voi kannustaa muita virastoja edistämään tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Esimerkiksi, kun Valtiokonttori ylläpitää valtionavustustoiminnan keskitettyjä verkkopalveluja, se voi kannustaa valtionavustuksia myöntäviä asiakasvirastoja ottamaan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasiat huomioon hakukierrosten toteutuksessa ja hakemusten arvioinnissa.

4 Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehittämisen painopisteet 2024–2026

4.1 Painopisteiden määrittäminen

Valtiokonttorin toimintaa voi kehittää kaikilla nykytilan arvioissa kuvatuilla aihealueilla. Koska voimavaroja on käytettävissä rajallisesti, on syytä asettaa aihealueita järjestykseen sen mukaan, kuinka tärkeäksi niiden kehittäminen koetaan. Tärkeysjärjestyksen tavoitteena on suunnata voimavaroja keskeisimmiksi koettujen asioiden kehittämiseen.

Aihealueiden tärkeysjärjestystä määritettiin lähettämällä kysely viiden työpajan osallistujille (VA, RA-Antolainaus, KP, HK sekä henkilöstötyöpaja). Kyselyssä kysyttiin, mitkä ovat vastaajien mielestä tärkeimpiä edistettäviä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden painopistealueita lähivuosina. Vastauksia saatiin 31 / 44, joten vastausprosentti oli 70.



Kyselyvastauksissa eniten kannatusta saivat:

- Henkilöstön tietoisuus tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta sekä niihin liittyvä osaaminen (21 ääntä)
- Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu (21 ääntä).

Seuraavaksi eniten kannatusta saivat:

- Selkeät linjaukset ja ohjeet lainsäädännön tulkintatilanteisiin (10 ääntä)
- Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä (9 ääntä)
- Tehokas tiedonkeruu ja tietojen analysointi asiakkaiden kokemuksista (8 ääntä)
- Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus (7 ääntä) sekä
- Monikanavainen asiakaspalvelu (7 ääntä).

T3-toimialan työpajaan osallistui toimialan koko henkilöstö. Työpajan tuloksista nousi selkeitä painopistealueita, joten T3-toimialan painopisteet on poimittu tähän suunnitelmaan suoraan tuloksista. T3-toimialalta painopisteiksi nousivat:

- Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu
- Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus sekä
- Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä.

Yllä mainittujen tulosten yhteensovituksen perusteella tässä suunnitelmassa painotettaviksi toiminnan kehittämisalueiksi nousevat:

1. Henkilöstön tietoisuus tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta sekä niihin liittyvä osaaminen
2. Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu
3. Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä
4. Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus sekä
5. Selkeät linjaukset ja ohjeet lainsäädännön tulkintatilanteisiin

4.2 Painopiste: Henkilöstön tietoisuus ja osaaminen

Tunnistettuja toiminnan ylläpito- ja kehittämismahdollisuuksia tällä alueella ovat:

- Koulutuksen tarjoaminen koko henkilöstölle esimerkiksi omien ennakkoluulojen ja -asenteiden tunnistamisesta. Koulutuksessa voi olla hyödyllistä käydä läpi, mitä tasa-arvolla ja yhdenvertaisuudella tarkoitetaan ja mitä eri ulottuvuuksia käsitteillä on. Lisäksi voidaan esitellä, mitä sääntelyä niihin liittyy. eOppivan koulutustarjonta tältä aihealueelta kannattaa hyödyntää ja sopivan eOppiva-koulutuksen suorittaminen voidaan asettaa koko henkilöstölle kehittymistavoitteeksi.
- Henkilöstön kulttuuriosaamisen kartuttaminen eri vähemmistöistä. Kansaneläkelaitoksessa on toteutettu tämäntyyppisiä tietoisuuksia ja niistä on saatu hyviä kokemuksia.
- Valmennus asiakkaiden erityistarpeiden ja niiden yhdistelmien huomioimisesta palvelutilanteissa.
- Kuvitteellisten asiakaspersonien hahmottamisesta voi olla hyötyä palvelujen kehittämisessä. Ne voivat helpottaa samaistumista asiakkaiden mahdollisiin haasteisiin palvelujen käyttämisessä.
- Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden teemapäivän pitäminen vuosittain. Sen avulla aiheet pidettäisiin henkilöstön tietoisuudessa.
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioiden saaminen mukaan viraston yhteiseen perehdytyspakettiin.

4.3 Painopiste: Valtiokonttorin tuottaman informaation selkeä rakenne ja kieliasu

Tunnistettuja toiminnan ylläpito- ja kehittämismahdollisuuksia tällä alueella ovat:

- Valtiokonttorin tuottamien päätösten rakenteen ja kieliasun selkeyden jatkuva laaduntarkkailu ja parantaminen.
- Valtiokonttorin hallinnoimien verkkosivustojen rakenteen ja liikkumispolkujen selkeyden jatkuva laaduntarkkailu.
- Valtiokonttorin tuottamien ohjeiden ja muun informaation rakenteen ja kieliasun selkeyden jatkuva laaduntarkkailu.
- Jatkuva henkilöstökoulutus, jolla ylläpidetään ja kehitetään Valtiokonttorin työntekijöiden käyttämän kielen selkeyttä, yleiskielisyyttä ja ymmärrettävyyttä. eOppivan koulutustarjonta tältä aihealueelta kannattaa hyödyntää.

- Viestinnän selkeyden testaaminen yhteistyössä kohderyhmien kanssa.
- Valtiokonttorin toiminnassa tulee tilanteen mukaan ottaa huomioon asiakkaan ikätasoon sopiva viestintä esimerkiksi tilanteissa, joissa korvauspalvelujen asiakas on alaikäinen.
- Harkittavaksi voidaan ottaa selkokielisten tietopakettien tuottaminen Valtiokonttorin valituista palveluista.

4.4 Painopiste: Valtiokonttorin palvelukyky eri kielillä

Tunnistettuja toiminnan ylläpito- ja kehittämismahdollisuuksia tällä alueella ovat:

- Ruotsin kielen koulutuksen jatkuva järjestäminen sekä henkilöstön motivointi koulutukseen osallistumiseen. Koulutuksen yhtenä painopisteenä tulee olla Valtiokonttorin tehtävien ammattisanaston hallinta.
- Yksiköiden selkeä työnjako ruotsinkielisten palvelutilanteiden sujuvuuden varmistamiseksi.
- Puhelinpalveluun tekninen ratkaisu, jossa asiakas voi puhelun alussa valita, haluaako hän palvelua suomeksi vai ruotsiksi (vai englanniksi). Puhelu ohjautuu sen mukaan sopivalle vastaajalle.
- Rekrytointitilanteissa voidaan painottaa rekrytoitavan henkilön kielitaitoa, jos on tarvetta parantaa tietyn aihealueen asiakaspalvelua eri kielillä.
- Henkilöstö opastaminen käännohjelmien sujuvaan käyttöön ruotsin- ja englanninkielisten tekstien tuottamisessa.
- Asiakkaille tarjottavien toimintaohjeiden tuottaminen kattavasti myös ruotsiksi. Ruotsinnoksesta tulee huolehtia aina, kun suomenkielisiä ohjeita päivitetään.
- Ruotsinkielisestä tarjonnasta huolehtiminen Valtiokonttorin ulkoisessa viestinnässä. Tämä koskee esimerkiksi viraston tuottamia uutisia, uutiskirjeitä, some-postauksia sekä asiointia toimittajien kanssa.
- Saamenkielisen materiaalin tarpeen arviointi yleisölle suunnatussa tiedottamisessa. Aihetta koskeva säädös on Saamen kielilaki (1086/2003). Potentiaalisia tiedotettavia asioita voisivat olla esimerkiksi jotkin maaseutuluotot, sotilastapaturma-asiat sekä petovahinkokorvaukset.
- Riittävä palveluvalmius myös englanniksi. Valtiokonttorissa olisi hyvä täsmentää, mikä englannin kielen asema on, keneltä sen taitoa edellytetään ja minkä tasoisesti.
- Lyhyiden tietopakettien tuottaminen myös muilla kielillä esimerkiksi rikosvahinkokorvauksista. Vertailukohtana ovat Rikosuhripäivystyksen tuottamat tiedotteet osoitteessa <https://www.riku.fi/opaat-ja-ohjeet/palveluesitteet-eri-kielilla/> (haettu 13.11.2023).
- Palvelu- ja asiakasryhmäkohtaiset kartoitukset siitä, mitä kieliversioita palveluun liittyvistä ohjeista ja viestinnästä olisi hyvä tarjota.

4.5 Painopiste: Verkkopalvelujen ja visuaalisen viestinnän saavutettavuus

Tunnistettuja toiminnan ylläpito- ja kehittämismahdollisuuksia tällä alueella ovat:

- Saavutettavuus pidetään jatkuvana näkökulmana ja vaatimuksena Valtiokonttorin tarjoamien verkkopalvelujen kehittämisessä, toteutuksessa ja ylläpidossa.
- Verkkopalvelujen saavutettavuusselosteet pidetään ajan tasalla.

- Saavutettavuus huomioidaan myös substanssijärjestelmien toteuttamisessa, esimerkiksi, kun tuotetaan ratkaisuja koko valtionhallinnolle tai muulle julkiselle hallinnolle.
- Toteutetaan saavutettavuusauditoinnit jatkossakin uusien verkkopalvelujen perustamisen sekä nykyisten verkkopalvelujen isompien teknisten uudistusten yhteydessä.
- Otetaan saavutettavuusauditointien tulokset jatkossakin huomioon ja tarkistetaan, edellyttävätkö ne toimenpiteitä myös muissa samankaltaisissa sivustoissa tai verkkopalveluissa.
- Saavutettavuusvaatimusten tuntemuksen laajentaminen Valtiokonttorissa nykyistä isommalle henkilökunnalle, esimerkiksi yhteisten koulutusten avulla.
- Saavutettavuusosaamisen pitäminen hankintakriteerinä, kun Valtiokonttori kilpailuttaa verkkopalvelujen sekä visuaalisen viestinnän toteutuksen kumppaneita.
- Testattujen väriyhdistelmien käyttö jatkossakin visuaalisessa viestinnässä kontrastivaatimusten täyttämiseksi.
- Tekstivastineista huolehtiminen visuaalisten viestintäelementtien yhteydessä.
- Suurelle yleisölle tarkoitettujen, pysyvien ohje- ynnä muiden videoiden tekstittäminen jatkossakin.
- Verkossa järjestettävien tilaisuuksien automaattisen simultaanitekstityksen ja -käännösten mahdollisuuksien selvittäminen. Esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen tilaisuuksista on hyviä kokemuksia tämän-tyyppisen tekniikan käytöstä.

4.6 Painopiste: Selkeät linjaukset ja ohjeet lainsäädännön tulkintatilanteisiin

Tunnistettuja toiminnan ylläpito- ja kehittämismahdollisuuksia tällä alueella ovat:

- Ohjeiden selkeyden ja kattavuuden jatkuva ylläpito.
- Ohjeiden noudattamisen valvonnan asianmukainen järjestäminen (laaduntarkkailu).
- Tietojärjestelmien raportointi- ja lokiominaisuuksien hyödyntäminen, jotta voidaan varmistaa prosessien oikeaoppinen eteneminen.
- Uuden henkilöstön kattava perehdyttäminen, jotta voidaan varmistaa, että kaikki tuntevat ohjeet ja osaavat noudattaa niitä.
- Henkilöstön koulutus tai perehdytys tarpeen mukaan, erityisesti toiminnan muutostilanteissa.

5 Suunnitelman toimeenpano

Suunnitelma julkaistaan valtiokonttori.fi-sivustolla. Henkilöstölle suunnitelmasta viestitään Valtiokonttorin intranetissä. Tavoitteena on tarkentaa suunnitelman perusteella toteutettavia toimenpiteitä Valtiokonttorin toimintayksiköiden kanssa. Tavoitteena on lisätä toimenpiteitä Valtiokonttorin toimialojen tulostavoiteasiakirjoihin. Toimenpiteiden toteuttamista seurataan Valtiokonttorin osavuosi- ja vuosiraportoinnin yhteydessä.

Suunnitelma on voimassa 31.12.2026 asti.

VALTIOKONTTORIN JULKAISUJA | VASTUULLISUUS 1/2024

**Valtiokonttorin toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille
2024–2026**

VK/1359/2024, 24.1.2024

Valtiokonttori

Julkaisija: Valtiokonttori
Sörnäisten rantatie 13, Helsinki | PL 14, 00054 VALTIOKONTTORI
Puh. 0295 50 2000, Faksi 0295 50 3333, www.valtiokonttori.fi