

5.10.2021

EOAK/4164/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Kristiina Kouros

KIRJAUTUMISONGELMA AMMATTIKORKEAKOULUJEN ETÄVALINTAKOKEESSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli ammattikorkeakoulujen menettelyä valintakokeen järjestämisessä. Kirjautumisvaikeuksien vuoksi kantelija ei voinut osallistua valintakokeeseen, joka COVID-19-pandemian vuoksi järjestettiin etänä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin lausunto opetus- ja kulttuuriministeriöltä (24.9.2020 VN/15904/2020-OKM-19).

Lausunnon liitteenä oli selvitykset seuraavilta ammattikorkeakouluilta: Karelia-ammattikorkeakoulu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Hämeen ammattikorkeakoulu, Oulun ammattikorkeakoulu, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Turun ammattikorkeakoulu, Lapin ammattikorkeakoulu, Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Kajaanin Ammattikorkeakoulu, Tampereen ammattikorkeakoulu ja Savonia-ammattikorkeakoulu.

Koska lausunto ja selvitykset toimitetaan kantelijalle tämän ratkaisun liitteenä, selostetaan niitä jäljempänä vain pääkohdiltaan.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusasiamiehen tehtävä ja toimivalta

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on Suomen perustuslain 109 §:n mukaan valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Oikeusasiamies ei voi muuttaa eikä kumota viranomaisten päätöksiä, eikä puuttua siihen, miten viranomainen on käyttänyt sille lain mukaan kuuluvaa harkintavaltaa, jollei tuota harkintavaltaa ole ylitetty tai käytetty väärin.

3.2 Tapahtumat pääpiirteissään

Kantelija on hakenut kevään toisessa yhteishaussa Jyväskylän, Tampereen ja Turun ammattikorkeakouluun sekä Savonia- ja Karelia-ammattikorkeakouluun. Kantelija ei onnistunut tunnistautumaan kokeeseen sähköpostiin saadun linkin kautta, eikä tunnistautuminen eri tietokoneella tai eri selaimilla myöskään ratkaissut ongelmaa. Kantelija on soittanut kokeen aikana Jyväskylän ammattikorkeakoulun hakijapalveluun, kertonut tilanteen ja pyytänyt neuvoa sekä mahdollisuutta osallistua samana iltapäivänä pidettyyn valintakokeeseen. Jyväskylän hakijapalvelusta oli vastattu, että he selvittävät tilannetta ja palaavat asiaan myöhemmin. Noin kahden tunnin kuluttua hakijapalveluista oli soitettu pahoitellen tilannetta ja kerrottu, ettei kantelija ollut ainoa, jolla oli ollut ongelmia kirjautumisessa. Samalla oli kerrottu, että kirjautumisyrietykset eivät näkyneet järjestelmässä.

Seuraavana päivänä Jyväskylän ammattikorkeakoulusta oli soitettu kantelijalle ja kerrottu, ettei koetta ollut enää mahdollista tehdä. Perusteluina oli todettu, etteivät ammattikorkeakoulut voi ottaa vastuuta teknisistä vioista.

3.3 Keskeiset sovellettavat oikeusohjeet

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 28 §:n mukaan ammattikorkeakoulu ottaa opiskelijat ja päättää opiskelijavalinnan perusteista. Ammattikorkeakoululain 28 a §:n pääsäännön mukaan tutkinto-opiskelijoiden valinta järjestetään korkeakoulujen yhteishaussa. Yhteishaun toimittamisesta ja siihen liittyvistä menettelyistä säädetään tarkemmin korkeakoulujen yhteishausta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (289/2019).

Mainitun asetuksen 2 §:n mukaan Opetushallitus vastaa korkeakoulujen yhteishakujen valtakunnallisesta toteutuksesta sekä koulutukseen hakeutumiseen ja valintaan liittyvän valtakunnallisen tiedotuksen järjestämisestä. Opetushallitus valmistelee vuosittain yhdessä korkeakoulujen kanssa yhteishakujen aikataulun, jonka opetus- ja kulttuuriministeriö vahvistaa. Korkeakoulut huolehtivat opiskelijavalinnan edellytyksenä olevien tietojen tallentamisesta yhteishaun tietojärjestelmiin sekä hakukohteisiinsa liittyvästä tiedotuksesta ja hakijoiden neuvonnasta.

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 21 §:n mukaan ammattikorkeakoulun toimintaan sovelletaan hallintolakia (434/2003) julkisten hallintotehtävien osalta.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lain 6 §:n mukaisen luottamuksensuojaperiaatteen mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Luottamuksensuoja neuvonnassa tarkoittaa käytännössä sitä, että hallinnon asiakkaan tulisi yleensä voida luottaa viranomaisen antamaan neuvontaan.

3.4 Arviointi

Asiassa saadussa selvityksessä kerrotusti ammattikorkeakoulujen valintakokeet järjestettiin vuoden 2020 keväällä COVID-19-pandemiaan liittyvistä poikkeusolosuhteista johtuen kesäkuussa kaksivaiheisena. Ensimmäisen vaiheen valintakoepäivä oli 4.6.2020, jolloin järjestettiin digitaalinen etäkoee. Metropolia Ammattikorkeakoulu on vastannut kaikkien ammattikorkeakoulujen kanssa tekemänsä yhteistyösopimuksen perusteella digitaalisen valintakoejärjestelmän toteuttamisesta, ylläpidosta ja tietoturvesta.

Saadun selvityksen perusteella kantelijan kirjautumisongelmaa on pyritty ratkaisemaan koepäivänä. Valintakoejärjestelmään pystyi kirjautumaan vahvan tunnistautumisen rinnalla myös vaihtoehtoisella tavalla, joka oli ohjeistettu hakijoille ennen valintakoetta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun selvityksestä ei kuitenkaan ilmene, että tätä vaihtoehtoa olisi tuotu erityisesti esille kantelijaa neuvottaessa.

Opetus- ja kulttuuriministeriö on lausunnossaan katsonut, ettei ole täysin yksiselitteistä, onko neuvonta ollut vaihtoehtoisten kirjautumistapojen osalta riittävää ja onko hallintolain mukainen palvelun asianmukaisuuden vaatimus näin ollen täyttynyt.

Ministeriö esittää, että ammattikorkeakoulujen on vielä syytä käydä valintakoeohjeistus yhdessä tarkasti läpi ja arvioida, onko ohjeita tarpeen muokata tai täsmentää joiltain osin. Mikäli kantelijan kirjautumisongelman syynä pidetään käytössä ollutta virustorjuntaohjelmaa, ohjeissa voisi mahdollisesti pyrkiä listaamaan esimerkiksi ohjelmat, joista ei ainakaan aiheudu ongelmia kirjautumisessa.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Hyvään hallintoon kuuluva luottamuksensuojan periaate merkitsee, että viranomaisen on otettava huomioon oikeusjärjestyksen perusteella suojatut oikeutetut odotukset (hallintolain 6 §). Periaatteeseen kuuluu keskeisesti se, että yksityisen tulee voida luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen (HE 72/2002 vp, s. 54–56).

Mahdollisuutta hakeutua haluamaansa koulutukseen voidaan pitää yksilön kannalta erittäin tärkeänä asiana. Tuon mahdollisuuden menettäminen kirjautumisongelmien vuoksi on ymmärrettävästi ollut kantelijalle suuri pettymys.

Toisaalta kevään 2020 tilanne COVID-19-pandemiaan liittyen oli poikkeuksellinen. Ammattikorkeakoulujen pääsykoejärjestelyjen muutokset toteutettiin nopealla aikataululla, ja on sinänsä ymmärrettävää, ettei viestintä kaikin osin ollut onnistunutta.

Yhdyn opetus- ja kulttuuriministeriön näkemykseen siitä, että ammattikorkeakoulujen on syytä arvioida ja tarvittaessa täsmentää valintakoeohjeistuksia etenkin, jos niitä järjestetään etänä. Asia ei anna aihetta puoleltani enempään.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen ammattikorkeakoulujen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni opetus- ja kulttuuriministeriölle, jota pyydän toimittamaan sen selvityksiä antaneille tahoille.