



21.10.2020

OKV/116/10/2020

OKV/116/10/2020-OKV-4

APULAISOIKEUSKANSLERI

ASIA**Asioiden käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 29.10.2019 osoittamassaan kantelussa arvostellut tietosuojavaltuutetun toimiston menettelyä hänen asioidensa käsittelyssä. Kantelija ilmoittaa lähettäneensä 13.4. ja 28.5.2019 tietosuojavaltuutetulle kaksi samaa asiaa koskevaa kantelua. Molempiin viesteihinsä hän on saanut vain vastaanottokuittaukset. Koska hän ei ole saanut muita vastauksia, hän kertoo 11.8. ja 1.10.2019 lähettäneensä muistutusviestit, joissa hän on muun muassa tiedustellut, milloin hän saa vastaukset kanteluihinsa. Näihin tiedusteluihinsa hän on saanut myös vain vastaanottokuittaukset.

SELVITYS

Tietosuojavaltuutetun selvitys on saapunut 16.3.2020.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä vastineensa.

RATKAISU

Perustuslain 21 §:n 1 momentin nojalla jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia tulee käsitellä ilman aiheutonta viivytystä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#)) perustelujen mukaan (s. 62) palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Oikeuskanslerinviraston esittelijä tiedusteli 28.1.2020 sähköpostitse tietosuojavaltuutetun toimistolta kantelijan vireillä olevien asioiden käsittelyvaihetta. Tiedusteluun ei vastattu.

OIKEUSKANSLERIN VIRASTO

Tietosuojavaltuutetun selvityksessä todetaan, että kantelun tarkoittamassa tapauksessa toimistossa on tapahtunut virhe sekä kantelijalle että oikeuskanslerinviraston tiedusteluun vastaamisessa. Toimiston järjestelmä ei ole toiminut oikein kantelijalle ja oikeuskanslerinvirastolle vastaamisen osalta. Käsiteltävänä olevien asioiden suuren määrän johdosta on selvityksen mukaan inhimillisestä virheestä johtuen mahdollista, ettei tällaisiin viesteihin ohjeenvastaisesti vastata. Selvityksessä todetaan, että tietosuojavaltuutetun toimisto on ollut ylikuormitettu, mutta toimiston toimintaa kehitetään koko ajan johdonmukaisesti käyttöön annettujen resurssien puitteissa.

Arviointi ja johtopäätökset

Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, ettei vetoaminen yleisiin resurssien niukkuuteen liittyviin syihin oikeuta poikkeamaan laissa säädetyistä asioiden käsittelyä koskevista vaatimuksista. Viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämällä sekä muilla käytettävissään olevilla työnkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa asioiden sujuviin käsittelytapoihin sekä myös käsittelyaikojen pitämiseen kohtuullisena.

Kiinnitän tietosuojavaltuutetun toimiston huomiota hallintolain säännöksiin asioiden asianmukaisesta käsittelystä. Olen ottanut omana aloitteenani yleisemmin tutkittavaksi tietosuojavaltuutetun toimiston menettelytavat (OKV/123/70/2020).

Lähetän päätökseni tiedoksi myös oikeusministeriölle.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Outi Kostama