



1.10.2020

OKV/590/10/2020
OKV/590/10/2020-OKV-3OKV/593/10/2020
OKV/885/10/2020
OKV/889/10/2020
OKV/1018/10/2020**ASIA****Asioiden käsittelyn ja tiedusteluun
vastaamisen viipyminen tietosuojavaltuutetun toimistossa****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 25.3.2020, 27.3.2020, 14.5.2020, 25.5.2020 ja 4.6.2020 saapuneissa kanteluissaan (5 kpl) sekä 8.4.2020 ja 25.5.2020 saapuneissa lisäkirjoituksissaan arvostellut tietosuojavaltuutetun toimiston menettelyä hänen asioidensa kohtuuttomasta viipymisestä sekä hänen asiakirjapyyntönsä vastaamisessa. Kantelija on todennut, ettei hänen 11.3.2020 lähettämäänsä tiedusteluun ja asiakirjapyyntöön ole vastattu. Lisäksi kantelija on arvostellut tietosuojavaltuutetun toimistosta 27.3.2020 saamaansa kaupungin takaisinsoittopalvelua koskevaa vastausta. Kantelijan mukaan siitä ei ilmene, mistä asiassa on kyse. Kantelija on tuonut esiin myös hänen tietosuojavaltuutetun toimistoon 26.3.2018 ja 27.3.2018 lähettämistään yhteydenotoista, että tietosuojavaltuutetun toimiston viivyttelyllä oli ollut sellainen seuraus, että rekisterinpitäjän menettelyä ei enää pystytty selvittämään.

SELVITYS

Tietosuojavaltuutettu on antanut 21.8.2020 päivätyn selvityksensä, josta jäljennös lähetetään kantelijalle ohessa.

RATKAISU**Tapahtumatiedot**

Kantelu 25.3.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 7158/163/18)

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 12.10.2018 ja sen mukaan yliopiston tenttituloksia oli julkaistu yliopiston intranetissä siten, että tentin arvosana ja tehtäväkohtainen pisteytys oli yhdistetty opiskelijanumeroon. Alkujaan asia oli saatettu vireille ilmiantona, mutta kantelija oli 12.1.2019 ja 26.3.2019 ilmoittanut, että asia koskee myös häntä itseään. Kantelija oli toimittanut 2.-5.4.2019 lisätietoja kuudessa eri sähköpostiviestissä. Yhdessä näistä viesteistä kantelija oli tiedustellut myös asiansa käsittelystä. Rekisterinpitäjältä oli pyydetty asiassa selvitystä 9.5.2019 lähetetyllä selvityspyynnöllä, minkä jälkeen 13.5.2019 kantelija oli toimittanut tietosuojavaltuutetun toimistolle asiaan liittyviä lisätietoja.

Kantelija oli pyytänyt 24.5.2019 jäljennöstä asiassa lähetetystä selvityspyynnöstä ja rekisterinpitäjän asiassa antamasta selvityksestä. Yliopisto oli antanut asiassa selvityksensä 3.6.2019, jonka jälkeen 18.6.2019 sekä selvitys että selvityspyyntö oli lähetetty kantelijalle tiedoksi. Kantelija oli toimittanut

19.6.2019, 27.6.2019, kolme eri kertaa 5.3.2020, 11.3.2020 ja kolme eri kertaa 1.4.2020 asiaan liittyviä lisätietoja. Yhdessä näistä viesteistä (11.3.2020) oli myös esitetty kysymys asian käsittelyn viivästymisestä.

Koska kantelija oli toimittanut asiassa tavanomaista enemmän lisätietoja, ei asian esittelijä ollut huomannut viestin sisältäneen edellä mainittua tiedustelua asian käsittelyvaiheesta. Esittelijä on asiasta pahoillaan. Asiaan oli vaikuttanut myös se, että kysymys on ollut koronavirustilanteesta ja toimiston muutosta johtuneesta varsin poikkeuksellisesta ajanjaksosta tietosuojavaltuutetun toimistossa. Esittelijä on lisäksi pahoillaan asian käsittelyn viivästymisestä, joka tässäkin tapauksessa oli johtunut esittelijällä käsiteltävänä olevien asioiden suuresta lukumäärästä.

Asian käsittely on edelleen kesken. Muun muassa kantelijan tietosuojavaltuutetun toimistolle toimittamista lisätiedoista johtuen asiassa oli pyydetty lisätietoja rekisterinpitäjältä. Lisäksi rekisterinpitäjän 8.5.2019 antamasta selvityksestä oli pyydetty tarkennusta. Rekisterinpitäjälle oli 14.8.2020 lähetetty lisäselvityspyyntö, jonka määräpäivä oli ollut 21.8.2020. Rekisterinpitäjälle oli myönnetty määräajan pidennys 4.9.2020 asti.

Tietosuojavaltuutetun toimistosta 29.9.2020 saadun tiedon mukaan asia ratkaistaan lähiaikoina.

Kantelu 27.3.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 5667/182/2018)

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 4.9.2018. Kantelijan mukaan kaupunki ei kerro potilaille puheluiden tallentamisesta silloin, kun vastataan potilaan jättämään soittopyyntöön. Asian käsittely oli 23.3.2020 siirretty uudelle esittelijälle, joka oli ensin selvitettyään asiaa rekisterinpitäjän kanssa vastannut kantelijalle 27.3.2020. Kantelija oli saattanut puhelujen tallentamista koskevan asian vireille myös eduskunnan oikeusasiamiehen kansliassa, josta hänelle oli annettu vastaus 27.8.2018, eli ennen asian saattamista vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa.

Annetussa vastauksessa oli ilmoitettu se päivä, jolloin asia oli saatettu tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille ja selostettu, että kysymys oli ollut kaupungin takaisinsoittopalvelusta.

Kantelu 14.5.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 7669/152/18)

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 30.10.2018 ja siinä oli alkujaan ollut kysymys rekisteröidyn oikeudesta saada pääsy tietoihin. Kantelija oli pyytänyt tietosuojavaltuutetun toimistoa tutkimaan myös kaupungin menettelyä 20.3.2020 antamassaan vastineessa. Asiassa oli aluksi ollut kysymys ainoastaan siitä, oliko yritys toteuttanut kantelijan oikeuden saada pääsy tietoihin. Apulaisoikeuskansleri on jo tutkinut ja päättänyt tätä asiaa koskevan kantelun asianumerolla OKV/586/10/2020.

Kantelu 25.5.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 2738/163/18)

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 4.6.2018 ja se koski museon toimintaa. Museo oli kerännyt museovieraiden henkilötietoja siten, että tiedot oli kirjattu muistikirjaan. Tietosuojavaltuutetun toimisto oli lähettänyt museolle asiassa selvityspyynnön 8.5.2019. Museo oli antanut selvityksensä 31.5.2019, jonka jälkeen 25.5.2020 kantelijalle oli lähetetty asian päättävä vastauskirje. Asian käsittely oli viivästynyt esittelijällä käsiteltävänä olevien asioiden suuren lukumäärän vuoksi.

Kantelu 4.6.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnrot 1038/452/18 ja 1047/452/18)

Asia 1038/452/18

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 26.3.2018. Sen mukaan säätiön verkkosivuilta löydettävissä olevan vuokrahakemuksen suojaus oli ollut kantelijan näkemyksen mukaan puutteellinen. Asian käsittely oli tietosuojavaltuutetun toimistossa sittemmin 2.6.2020 siirretty uudelle esittelijälle, joka oli vastannut kantelijalle samana päivänä. Asian alkuperäinen esittelijä oli ollut poissa työstä 9.3.2020 lähtien. Sitä ennen hänellä oli ollut useampia lyhyempiä virkavapauksia. Kysymyksessä

olevan verkkosivuston suojaustason oli vastausajankohtana katsottu olleen asianmukainen, jonka vuoksi asiaa ei ollut katsottu kohtuulliseksi selvittää pidemmälle.

Asia 1047/452/18

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 27.3.2018. Siinä oli ollut kysymys siitä, että yrityksen sähköinen vuokrahakemuslomake ei kantelijan mukaan ollut ollut salattu. Asian käsittely oli sittemmin 2.6.2020 siirretty uudelle esittelijälle, joka oli vastannut kantelijalle 3.6.2020. Asian alkuperäinen esittelijä oli ollut poissa työstä 9.3.2020 lähtien, jota ajankohtaa ennen hänellä oli ollut useampia lyhyempiä virkavapauksia. Kysymyksessä olevan verkkosivuston suojaustason oli vastausajankohtana katsottu olleen asianmukainen, jonka vuoksi asiaa ei ollut katsottu kohtuulliseksi selvittää pidemmälle.

Arviointi

Yleisiä lähtökohtia

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

Valtion virkamieslain 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia tulee käsitellä ilman aiheetonta viivästyttä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Viranomaisen on järjestettävä menettelytapansa niin, että asian sujuva ja ripeä käsittely on mahdollista. Käsittelyaika ei saa olla pidempi kuin riittävän huolellinen ja asianmukainen käsittely kohtuudella edellyttää asian erityispiirteet huomioon ottaen. (Ks. tarkemmin esim. Olli Mäenpää: Hallinto-oikeus. Porvoo 2003, s. 274.)

Myös ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, ettei vetoaminen yleisiin resurssien niukkuuteen liittyviin syihin oikeuta poikkeamaan laissa säädetystä viivytyksetöntä käsittelyä koskevasta vaatimuksesta.

Tietosuojavaltuutetun antaman selvityksen mukaan tietosuojavaltuutetun toimistossa käsiteltävänä olevien asioiden määrä on lisääntynyt huomattavasti. Samanaikaisesti tietosuojavaltuutetun toimiston työtehtäviä on jouduttu järjestämään uudelleen muun muassa henkilömuutoksien vuoksi. Lainsäädäntömuutokset ovat vaikuttaneet muun muassa tietosuojavaltuutetun toimiston menettelytoimiin. Uuden lainsäädännön edellyttämä päätösten tekeminen sitoo huomattavasti enemmän henkilöresursseja kuin aiempi ohjauksen antaminen. Tämä yhdessä käsiteltävien asioiden lisääntymisen kanssa on vaikuttanut toimiston työtilanteeseen. Edellä mainitut seikat ovat osaltaan vaikuttaneet asioiden käsittelyn ruuhkautumiseen.

Selvityksen mukaan tietosuojavaltuutetun toimisto on ryhtynyt jo vuonna 2018 toimiin työruuhkien purkamiseksi. Toimia jatketaan ja edelleen tehostetaan. Tällaisia toimia ovat olleet muun muassa asioiden käsittelyjärjestelmien kuvaukset ja käyttöönnotot, avustavan henkilöstön käytön lisääminen, sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen parantaminen, henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja digitalisaation lisääminen. Vuoden 2020 alussa on käynnistetty ruuhkanpurkuprojekti. Osana tätä ruuhkanpurkuprojektia on laadittu suunnitelma työruuhkien purkamiseksi. Ruuhkanpurkuprojektin parissa työskentelevä henkilöstö keskittyy ennen vuotta 2019 vireille tulleiden asioiden käsittelyyn. Vuodenvaihteessa 2019-2020 tällaisia asioita oli vireillä 2297 ja elokuussa 2020 745, joista 203 oli kansainvälisessä yhteistyössä ratkaistavia asioita.

Tietosuojavaltuutetun toimistossa on perustettu työryhmä, jonka tehtävänä on laatia suunnitelma ja menettelytavat tehtävien priorisoimiseksi ja seulomiseksi. Työryhmä on jo laatinut vireille saatettujen asioiden käsittelyyn liittyvän kiireellisyys- ja tärkeysluokittelun. Jatkossa muut kuin määrääjälliset asiat on tarkoitus käsitellä enintään yhden vuoden tavoiteajassa.

Lähtökohtaisesti laillisuusvalvonnassa ei ole pidetty asioiden viipymiselle hyväksyttävänä syynä resurssien vähäisyyttä, vaan on katsottu, että viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämällä sekä muilla käytettävissään olevilla työnkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa käsittelyaikaisten pitämiseen kohtuullisena.

Olen useissa viime vuosina ratkaisemissani kanteluasioissa todennut, ettei viranomaisen voi ruuhkautuneen työtilanteen, resurssipulan tai esimerkiksi töiden organisointiin liittyvien ongelmien vuoksi jättää huolehtimatta laissa säädetyistä velvoitteistaan (mm. päätökset 12.9.2019 OKV/1459/1/2018, 5.9.2019 OKV/1289/1/2018, 9.5.2019 OKV/977/1/2018, 10.10.2018 OKV/1973/1/2017 ja 28.5.2018 OKV/1166/1/2017).

Totean, että tietosuojavaltuutetun toimiston antamassa selvityksessä on selostettu useita toimenpiteitä, joilla asioiden viipymiseen pyritään puuttumaan. Muun muassa selvityksessä esitetyt ruuhkanpurkuprojektin tulokset vaikuttavat lupaavilta.

Yksittäisistä kanteluista

Kantelu 25.3.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 7158/163/18)

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 12.10.2018. Asiaa ei ole vielä ratkaistu. Asian käsittely on kestänyt lähes kaksi vuotta.

Kantelija on arvostellut tietosuojavaltuutetun toimistoa myös siitä, että se ei ole vastannut hänen 11.3.2020 lähettämäänsä tiedusteluun eikä asiakirjapyyntöön.

Tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan kantelijan tiedusteluun ei vastattu, koska se oli jäänyt huomioimatta erehdyksessä. Toimisto on pahoitellut asiaa. Selvityksestä ei ilmene, onko kantelijan tiedusteluun vastattu. Kantelijan tiedusteluun vastaaminen on viipynyt kohtuuttomasti. Kantelijan asiakirjapyyntö on koskenut rekisterinpitäjältä hankittua selvitystä ja tietosuojavaltuutetun toimiston selvityspyyntöä. Toimiston mukaan edellä mainitut asiakirjat on toimitettu kantelijalle jo 18.6.2019. Kantelijalle on ilmeisesti ollut epäselvää, oliko hänelle jo toimitettu hänen pyytämänsä asiakirjat. Tähän nähden olisi ollut asianmukaista, että kantelijan asiakirjapyyntöön olisi vastattu ja ilmoitettu, että hänen pyytämänsä asiakirjat oli jo toimitettu hänelle.

Katson, että kantelijan asian käsittely toimistossa on viivästynyt eikä kantelijan 11.3.2020 tekemän tiedustelun ja asiakirjapyyntöön vastaamisessa ole noudatettu hyvän hallinnon periaatteita.

Kantelu 27.3.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 5667/182/2018)

Kantelijan asia oli saatettu vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 4.9.2018 ja ratkaistu 27.3.2020. Asian käsittely oli kestänyt noin vuoden ja kuusi kuukautta.

Katson, että kantelijan asian käsittely toimistossa on viivästynyt.

Kantelija on arvostellut myös 23.3.2020 saamaansa vastausta asiaan 5667/182/2020. Vastauksesta ilmenee, mistä asiassa on ollut kysymys ja milloin kantelija on pannut sen vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa.

Katson, että kantelijan saama vastaus asiaan on ollut asianmukainen.

Kantelu 14.5.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 7669/152/18)

Tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan kantelussa 14.5.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 7669/152/18) on kysymys samasta asiasta, jonka olen jo ratkaissut 26.6.2020 (OKV/586/10/2020). Toimiston ilmoitusta ei ole syytä epäillä.

Kantelu 14.5.2020 ei anna aihetta toimenpiteisiin.

Kantelu 25.5.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnro 2738/163/18)

Kantelu oli saatettu vireille 4.6.2018. Asiassa oli saatu rekisterinpitäjältä selvitys 31.5.2019, mutta asia oli ratkaistu vasta 25.5.2020. Tässä asiassa käsittely on kestänyt melkein kaksi vuotta.

Katson kantelussa 25.5.2020 tarkoitetun asian käsittelyn viivästyneen.

Kantelu 4.6.2020 (tietosuojavaltuutetun toimiston dnrot 1038/452/18 ja 1047/452/18)

Maaliskuussa 2018 vireille tulleet asiat (tietosuojavaltuutetun toimiston dnrot 1038/452/18 ja 1047/452/2018) oli ratkaistu kesäkuussa 2020 eikä niissä ollut pyydetty selvitystä. Näiden asioiden käsittely on kestänyt yli kaksi vuotta. Koska niitä oli toimistossa ryhdytty selvittämään vasta niiden oltua vireillä jo pitkään, oli jäänyt epäselväksi, oliko kantajan väittämiä puutteita vuokrahakemusten suojauksissa lopulta ollut.

Katson kantelussa 4.6.2020 tarkoitettujen asioiden viivästyneen.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Käsitykseni mukaan kantelijan asioiden käsittelyaika on ollut tietosuojavaltuutetun toimistossa kohtuuttoman pitkä. Tätä selittäviä olosuhteita on esitetty ainoastaan asiassa 7158/163/18, jossa kantelija oli toimittanut asiaan runsaasti lisäkirjoituksia ja rekisterinpitäjältä oli pyydetty selvitystä useasti. Otan viivästyksen laillisuusvalvonnallisessa arvioissani huomioon tietosuojavaltuutetun toimiston työhön vaikuttaneet olosuhteet, kuten toimiston muuton sekä yleisestä Covid-19 epidemiasta aiheutuneet keskeytykset työskentelyssä. Totean kuitenkin, että kantelijan asiat ovat tulleet vireille jo vuonna 2018 eli huomattavasti ennen epidemiaa ja muuttoa.

Edellä kohdassa ”Yksittäisistä kanteluista” eriteltyjä ja siinä mainittuja kantelijan asioita (kantelut 25.3., 27.3., 25.5. ja 4.6.2020) ei ole käsitelty perustuslain, valtion virkamieslain ja hallintolain säännösten edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivytystä eikä kantelijan tiedusteluun ole vastattu viivytyksettä. Kantelijan asiakirjapyyntöä ei ole myöskään käsitelty hallintolain 8 §:n mukaisesti.

Kiinnitän tietosuojavaltuutetun toimiston huomiota siihen, mitä olen edellä lausunut asian viivytyksettömästä käsittelystä, tiedusteluihin ja asiakirjapyyntöihin vastaamisesta.

Olen ottanut omana aloitteenani yleisemmin tutkittavaksi käsittelyn viivytyksettömyyden tietosuojavaltuutetun toimistossa (OKV/123/70/2020).

Lähetän päätökseni tiedoksi myös oikeusministeriölle.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Linda Harjutsalo