



ASIA **Poliisilaitoksen asiakaspalvelu**

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 30.7.2017 osoittamassaan kantelussa Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen menettelyä tietopyyntönsä käsittelyssä.

Kantelijan mukaan hänen poliisilaitokselle sähköpostitse 10.7.2017 lähettämänsä ja 13.7.2017 uudistamaansa pyyntöä saada eräiden asiakirjojen hakemistotietoja (otsikko, sivumäärä, päiväys ym.) mahdollisen asiakirjapyynnön yksilöimistä varten ei ollut käsitelty lain edellyttämällä tavalla joutuisasti. Poliisilaitos vastasi kantelijan tietopyyntöön 27.7.2017, jolloin ilmeni, että poliisilaitos ei ollut tulkinnut tietopyyntöä pyynnöksi avustaa asiakirjojen yksilöimisessä, vaan asiakirjatilaukseksi. Kantelijalle ilmoitettiin, että hänen tietopyynnössään mainitsevat asiakirjat (lukuun ottamatta Keskusrikospoliisin käsittelemän asian asiakirjat) tuli noutaa ja lunastaa tasarahamaksua vastaan poliisilaitokselta.

Vastauksen viipymisen ja tietopyynnön väärin ymmärtämisen lisäksi kantelija arvostelee poliisilaitosta siitä, ettei hänelle tarjottu mahdollisuutta tutustua asiakirjoihin maksutta poliisilaitoksen tiloissa tai ettei niitä tarjottu lähetettäväksi valokopioina tai sähköisinä taltioina postitse.

Kantelun liitteinä ovat kopiot kantelijan ja poliisilaitoksen välisestä kirjeenvaihdosta.

SELVITYS

Poliisihallitus (poliisiylitarkastaja) on antanut lausunnon, johon on liitetty Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen poliisipäällikön, rikoskomisarion ja tietopalvelusihteerin selvitykset.

VASTINE

Kantelija on antanut vastineen hankittuun selvitykseen ja lausuntoon.

RATKAISU

Tapahtumatietoja

Poliisiviranomaisten antamat selvitykset tukevat kantelijan esittämiä tapahtumatietoja. Selvitysten ja kantelun liitteenä olevan kantelijan ja poliisilaitoksen välisen kirjeenvaihdon perusteella asiakokonaisuudesta muodostuu seuraava pääpiirteinen kuva.

Kantelijan poliisilaitokselle 10.7.2017 lähettämä tietopyyntö oli seuraavanlainen (numerot on eräiltä osin korvattu x-kirjaimilla):

”Tervehdys! Tiedustelin julkisuuslain mukaisesti asioiden (5560/S/xxx/17, Valtakunnansyyttäjänviraston dnro R 17/xxx, 2400/S/xxx/17, Valtakunnansyyttäjänviraston dnro 17/xxx ja 5560/S/xxx/17, Valtakunnansyyttäjänviraston dnro 17/xxx) hakemistotietoja (otsikko, sivumäärä, päiväys sekä muut mahd. hakemistiedot (esim. asiasanat)) mahdollisen tietopyynnön yksilöimistä varten. Ystävällisin terveisin [kantelija]”

Kantelijan 13.7.2017 lähettämä jatkoviesti oli seuraavanlainen:

”Tervehdys! Palaisin tähän asiaan, johon en ole vielä saanut vastausta. Tiedustelin sivumäärän, päiväyksen ja mahdollisten asianhallintajärjestelmänne hakemistotietojen (kuten asiasanat ja sidoshenkilöt) ohella tietopyynnön yksilöimistä varten myös, ovatko tiedustelemani Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen hallussa olevat asiakirjat jo (esimerkiksi jonkin toisen tahon tekemän asiakirjapyynnön myötä) valmiiksi sähköisessä muodossa vai tarvitsisiko ne erikseen skannata mahdollisen asiakirjapyyntöni johdosta?”

Kantelijan 10.7.2017 klo 13:50 lähettämä tietopyyntö avattiin ja luettiin ensin poliisilaitoksen kirjaamossa, mutta siirrettiin melko välittömästi klo 13:56 pöytäkirjatilauksikkoon. Poliisilaitoksen tietopalvelusihteerin kertoman mukaan kirjaamon henkilökunnalla ei ole oikeutta hakea poliisiasiaan tietojärjestelmästä tietoja, joilla olisi voitu vastata kantelijan tietopyyntöön. Samoin siirrettiin kantelijan 13.7.2017 virka-ajan jälkeen klo 20:17 lähettämä jatkoviesti seuraavana aamuna klo 8:04 pöytäkirjatilauksikkoon. Viesteihinsä kantelija sai kirjaamosta automaattisen vastausviestin, jossa lyhyesti ilmoitettiin, että poliisilaitos oli vastaanottanut viestin.

Pöytäkirjatilauksyksikössä, joka poliisipäällikön kertoman mukaan oli ruuhkautunut meneillään olleen kesälomakauden vuoksi, tietopyynnön sisältöä ei ilmeisesti ymmärretty oikein. Tämä saattoi johtua siitä, että poliisilaitoksen poliisipäällikön ilmoittaman mukaan poliisilaitoksessa ei ole pöytäkirjoihin liittyvää hakemistoa, josta kävisi vaivatta ilmi kantelijan pyytämät tiedot (otsikko, sivumäärä, päiväys ja muut mahdolliset hakemistiedot, esim. asiasanat). Viimein joku pöytäkirjatilauksyksikössä palvellut virkamies, jonka henkilöllisyys on jäänyt selvittämättä, lähetti kantelijalle 27.7.2017 eli 17 päivän kuluttua ensimmäisen tietopyynnön saapumisesta seuraavan sähköpostiviestin:

”2400/S/xxx/17 pöytäkirja on tutkittu Keskusrikospoliisissa ja jäljennös on tilattava myös sieltä, koska se on säilytettävä heidän arkistostaan. Olemme siirtäneet tilauksenne siltä osin Keskusrikospoliisiin toimitettavaksi. Meillä säilytettävät pöytäkirjat on noudettavissa Infopisteestämme arkisin 8-16 välisenä aikana ja maksavat 17,50€, pyydämme varaamaan maksuun tasarahan.”

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Rikoskomisarion mukaan kantelijalta on edellytetty henkilökohtaista käyntiä, koska poliisilaitoksen linjauksen mukaisesti pöytäkirjoja ei toimiteta yksityishenkilöille laskulla. Kantelijalle ei oltu tarjottu mahdollisuutta tutustua asiakirjoihin maksutta viranomaisen luona, koska rikoskomisarion mukaan poliisilaitoksella ei ole siihen henkilöresursseja eikä sopivia tiloja.

Oikeusohjeita

Perustuslain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Useat lainsäännökset velvoittavat viranomaisia hoitamaan virkatehtäviään joutuisasti tai ainakin ilman aiheetonta viivytystä. Perussäännös löytyy perustuslain 21 §:stä, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Tässä yhteydessä voidaan todeta, että vaikka hallintolakia ei sen 4 §:n mukaan sovelleta esitutkintaan ja poliisitutkintaan, hallintolaissa säädetystä hyvän hallinnon perusteista on saatavissa johtoa kaikkeen viranomaistoimintaan ja myös esitutkintaan tai poliisitutkintaan liittyvän asiakirjapyynnön käsittelyssä on kysymys hallintolaissa tarkoitettusta hallintoasiasta.

Viranomaisten palvelu- ja neuvontavelvollisuutta sääntelevät hallintolain 7 §, jonka mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti, sekä lain 8 §, jonka mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Tietojen saantioikeutta viranomaisilta sääntelee laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Lain 9 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen. Lain 13 §:n 1 momentin mukaan pyyntö saada tieto viranomaisen asiakirjan sisällöstä on yksilöitävä riittävästi siten, että viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Tiedon pyytäjää on diaarin ja muiden hakemistojen avulla avustettava yksilöimään asiakirja, josta hän haluaa tiedon. Tiedon pyytäjän ei tarvitse selvittää henkilöllisyyttään eikä perustella pyyntöään, ellei tämä ole tarpeen viranomaiselle säädetyn harkintavallan käyttämiseksi tai sen selvittämiseksi, onko pyytäjällä oikeus saada tieto asiakirjan sisällöstä. Lain 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää pääsääntöisesti se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Pykälän 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:n 4 momentin mukaan tietopyyntöasia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Asiakirjan antamistapoja sääntelee viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 16 §. Pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan sisällöstä annetaan tieto suullisesti taikka antamalla asiakirja viranomaisen luona nähtäväksi ja jäljennettäväksi tai kuunneltavaksi tai antamalla siitä kopio tai tuloste. Tieto asiakirjan julkisesta sisällöstä on annettava pyydettyllä tavalla, jollei pyynnön noudattaminen asiakirjojen suuren määrän tai asiakirjan kopioinnin vaikeuden tai muun niihin verrattavan syyn vuoksi aiheuta kohtuutonta haittaa virkatoiminnalle.

Pykälän 2 momentin (385/2007) mukaan viranomaisen ratkaisusta automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidetyn rekisterin julkisista tiedoista on oikeus saada kopio teknisenä tallenteena tai muutoin sähköisessä muodossa, jollei erityisistä syistä muuta johdu. Tietojen antaminen vastaavassa muodossa muusta julkisesta asiakirjasta on viranomaisen harkinnassa, jollei toisin säädetä. Videotallenteesta tai muusta vastaavasta tallenteesta, jolla on viranomaisen kuvaama kuulustelu tai muu tapahtuma, jossa henkilöä kuullaan, saa kuitenkin antaa kopion vain, jos tallenteesta kuultava henkilö siihen suostuu tai jos tallenteen sisältö huomioon ottaen on ilmeistä, ettei kopion antaminen johda hänen yksityisyyden suojansa loukkaamiseen.

Pykälän 3 momentin mukaan viranomaisen henkilökisteristä saa antaa henkilötietoja sisältävän kopion tai tulosteen tai sen tiedot sähköisessä muodossa, jollei laissa ole toisin erikseen säädetty, jos luovutuksensaajalla on henkilötietojen suoja koskevien säännösten mukaan oikeus tallettaa ja käyttää sellaisia henkilötietoja.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 17 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tämän lain mukaisia päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviään hoitaessaan velvollinen huolehtimaan siitä, että tietojen saamista viranomaisen toiminnasta ei rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja että tiedon pyytäjiä kohdellaan tasapuolisesti.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 34 §:ssä säädetään tietojen antamiseen liittyvistä maksuista. Pykälän 1 momentin mukaan asiakirjan antamisesta ei peritä maksua, kun: 1) asiakirjasta annetaan tietoja suullisesti; 2) asiakirja annetaan viranomaisen luona luettavaksi tai jäljennettäväksi; 3) julkinen sähköisesti talletettu asiakirja lähetetään tiedon pyytäjälle sähköpostitse; 4) sähköisesti talletettu asiakirja lähetetään asianosaiselle sähköpostitse; 5) pyydetyn asiakirjan antaminen kuuluu viranomaisen neuvonta-, kuulemis- tai tiedotusvelvoitteen piiriin.

Pykälän 2 momentin mukaan edellä 1 momentin 1–4 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa tiedon esille hakemisesta aiheutuneita kustannuksia vastaava maksu peritään kuitenkin silloin, kun on pyydetty asiakirjaa, joka ei 13 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla ole yksilöitävissä ja löydettävissä viranomaisen tämän lain mukaisesti pitämästä asiakirjarekisteristä siinä käytettävän asiakirjaluokittelun eikä asiakirjan tunnisteiden avulla taikka sähköisesti ylläpidetystä rekisteristä sen hakutoimintojen avulla.

Pykälän 3 momentin mukaan tiedon antamisesta kopiona tai tulosteena peritään maksu, joka vastaa tiedon antamisesta viranomaiselle aiheutuvien kustannusten määrää, jollei tätä alhaisemmasta maksusta erikseen toisin säädetä. Maksu määrätään ja peritään siten kuin valtion maksuperustelaisissa tarkoitettusta suoritteesta säädetään.

Pykälän 4 momentin mukaan kopion tai tulosteen hinnoittelussa 3 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa voidaan soveltaa sivukohtaista tai muuta yksikkökohtaista keskihintaa, joka voidaan määrittellä erikseen tavanomaisia asiakirjapyyntöjä ja erikseen erityisiä toimenpiteitä vaativia asiakirjapyyntöjä varten.

Pykälän 5 momentin mukaan viranomaisten on määriteltävä ennakolta kopion ja tulosteen antamisesta 3 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa perittävät maksut ja julkaistava ne yleisessä tietoverkossa, jollei julkaisemista ole pidettävä ilmeisen tarpeettomana.

Arviointi ja kannanottoja

Poliisihallitus katsoo lausunnossaan, että Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen olisi tullut viranomai- seen kohdistuvan neuvontavelvollisuutensa nojalla olla nopeammin yhteydessä kantelijaan tämän tietopyynnön johdosta. Tuolloin kantelijalle olisi voitu kertoa, ettei hänen yksilöimistään asiakirjoista ole saatavilla hänen pyytimiään diaaritietoja, sopia asiakirjojen mahdollisesta toimittamistavasta sekä informoida niiden maksullisuudesta. Yhdyn Poliisihallituksen arvioon. On hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvien hallintolain 7 §:n 2 momentissa ja viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n 2 momentissa tarkoitetun palveluista tiedottamis- velvollisuuden ja hallintolain 8 §:ssä tarkoitetun neuvontavelvollisuuden mukaista, että viran- omaisen tiedottaa ja antaa asiakkailleen tarpeen mukaan neuvontaa viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 16 §:ssä säädettyistä asiakirjan eri antamistavoista.

Edelleen Poliisihallitus toteaa, että kantelijan tietopyyntö on käsitelty virheellisesti asiakirja- ppyyntönä ja lain asiakirjapyyntöön vastaamiselle asettama kahden viikon määräaika on ylitty- nyt. Poliisihallituksen käsityksen mukaan asiassa ei ole kyse viranomaisten toiminnan julki- suudesta annetun lain 14 §:n 4 momentin viimeisessä lauseessa kuvatussa erityistilanteesta, johon voitaisiin soveltaa pidempää kuukauden määräaikaa, kuten poliisipäällikkö oli selvityk- sessään esittänyt. Poliisilaitoksen olisi tullut antaa vastaus kantelijan tietopyyntöön nopeam- min. Yhdyn tähänkin Poliisihallituksen arvioon.

Poliisipäällikön ja rikoskomisarion antamien selvitysten mukaan kantelijalta on edellytetty henkilökohtaista käyntiä poliisilaitoksella, koska sen laskutusta koskevien sääntöjen mukaisesti pöytäkirjoja ei toimiteta yksityishenkilöille laskulla. Totean yleisellä tasolla, että hyvän hallin- non perusteisiin kuuluvan hallintolain 7 §:n 1 momentissa tarkoitetun palveluperiaatteen näkö- kulmasta olisi kannatettavaa, että viranomaiset pyrkisivät kehittämään maksullisten suorit- teidensa maksamiseen sellaisia järjestelyjä, jotka turvaisivat toisaalta hallinnossa asioivien pal- velujen saannin asianmukaisuuden ja toisaalta viranomaisten toiminnan tuloksellisuuden.

Poliisilaitoksen rikoskomisarion kertoman mukaan kantelijalle ei ole tarjottu mahdollisuutta tutustua asiakirjoihin viranomaisen luona, koska ”poliisilaitoksella ei ole siihen henkilöresurs- seja eikä sopivia tiloja”. En pidä oikeudellisesti kestäväenä tilannetta, jossa asiakkaiden mahdol- lisuus saada asiakirjoista tietoja viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 34 §:n 1 momentin mukaisesti maksutta estyisi sopivien toimitilojen tai tarvittavien henkilöressurssien puuttumisen vuoksi.

Toimenpiteet

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryh- tyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Harkitsen riittäviksi toimenpiteiksi kiinnittää Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen huomiota edellä esittämiini poliisilaitoksen asiakaspalvelua koskeviin kannanottoihini.

Mainitussa tarkoituksessa pyydän Poliisihallitusta toimittamaan jäljennökset päätöksestäni Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen poliisipäällikölle, rikoskomisariolle ja tietopalvelusihteerille.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteerini

Tom Smeds

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi