



## ASIA

### **Asiakirjapyyntöihin vastattaessa tulee noudattaa julkisuuslain menettelysääntöksiä**

## KANTELU

Kirjoituksessaan 31.10.2017 oikeuskanslerille kantelija on arvostellut Kansaneläkelaitosta eli Kelaa asiakirjapyyntöjensä käsittelyssä.

Kantelija kertoo tehneensä 10.8.2017 sähköpostitse asiakirjapyyntönsä Kelan sisäiseen ryhmäsähköpostiosoitteeseen. Hänelle on 23.8.2017 vastattu, että pyydettyjä asiakirjoja ei voida hänelle luovuttaa, koska osa pyydettyistä asiakirjoista on salassa pidettäviä. Kantelija on samana päivänä lähettämässään viestissä todennut, että hänen saamansa vastaus ei ollut sellainen kuin julkisuuslaissa (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999) edellytetään ja pyytänyt uudelleen asiakirjoja toimitettavaksi. Kantelija on 8.9.2017 saanut asiakirjapyyntöönsä päätöksen, jossa on kieltäydytty luovuttamasta hänen pyytimiään asiakirjoja.

Kantelija kertoo tehneensä toisen asiakirjapyyntönsä Kelalle 27.9.2017 sähköpostitse samaan sisäiseen ryhmäsähköpostiosoitteeseen. Koska hän ei 2.10.2017 mennessä saanut pyyntöönsä Kelalta sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 12 §:n mukaista ilmoitusta asiakirjan vastaanottamisesta, hän on lähettänyt useille Kelan viranhaltijoille näiden henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin pyynnön vastaanottokuittauksen toimittamisesta. Kelan pääjohtaja on 4.10.2017 vastannut kantelijalle, että vastaanottokuittausta koskevaa asiaa selvitetään. Kantelijan asiakirjapyyntöön vastattiin 27.10.2017. Kantelijalle toimitettiin hänen pyytämänsä diaarin asiakortit vuoden 2015 alusta lukien. Kelan vastauksessa todettiin, että koska DARK-dokumenttiarkisto oli keskeneräinen eikä siellä siten ollut kaikista asioista asiakirjoja, asiakortteja ei tältä osin lähetetty kantelijalle.

Kantelija on pyytänyt oikeuskanslerinvirastoa tutkimaan, onko Kela toiminut lakien ja virkavelvollisuuksiensa mukaisesti hänen asiakirjapyyntöjään käsitellessään.

## SELVITYS

Kela on 16. ja 17.1.2018 antanut selvitykset kantelijan kantelun johdosta.

Selvityksissä todetaan, että Kelan menettelyssä ei ole kaikin osin noudatettu julkisuuslain 14 §:n menettelysäännöksiä. Asiakirjapyyntöön 10.8.2017 on vastattu viestitoiminnolla lain edellyttämän kahden viikon aikana, mutta viestissä ei ole mainittu kieltäytyneen henkilön nimeä eikä siinä ole ilmoitettu mahdollisuudesta saattaa asia Kelan ratkaistavaksi siltä osin kuin asiassa on kieltäydytty antamasta tietoja. Myöskään menettely pyydettyjen asiakirjojen (Kelan etuusohjeet) suhteen ei ole kaikilta osin ollut onnistunut. Koska pyydettyjä asiakirjoja ei ole Kelassa teknisesti mahdollista lähettää viestitoiminnon kautta, olisi tämä tullut todeta viestissä ja toimittaa asiakirjat kantelijalle postitse hänen toivomallaan tavalla. Kelan ensimmäisessä viestissä on vain viitattu ohjeeseen sivulla [www.kela.fi](http://www.kela.fi). Liitteet on toimitettu kantelijalle myöhemmin.

Asiassa on annettu valituskelvoinen päätös 8.9.2017. Päätöksessä todetaan, että se koskee myös viestitoiminnolla 23.8.2017 lähetettyä toista asiakirjapyyntöä. Päätöksessä ei ole kerrottu toimihenkilön nimeä, koska viestitoiminnolla vastauksen antaneen henkilön nimi on kerrottu kantelijalle aiemmalla sähköpostiviestillä.

Selvityksissä todetaan, että Kelan perustehtävä liittyy etuuksien toimeenpanoon ja Kelan viralliset asiointikanavat on kehitetty pääasiassa etuuksien täytäntöönpanotehtäviä varten. Kelan viralliset tietoturvalliset asiointikanavat ovat sähköinen asiointipalvelu, toimistoverkko ja puhelinpalvelu. Asiakkaalla on mahdollisuus asioida myös postitse. Kelan viralliset asiointikanavat ovat asiakkaiden käytössä myös muiden kuin etuusasioiden hoitamista varten. Tällainen asia on muun muassa julkisuuslain mukainen asiakirjapyyntö.

Selvitysten mukaan Kelan yksittäisten toimihenkilöiden sähköpostiosoitteita ei ole tarkoitettu henkilöasioiden etuus- ja muuhun viralliseen asiointiin eikä Kela julkaise toimihenkilöiden sähköpostiosoitteita. Kantelija on lähettänyt asiakirjapyyntöön liittyen useita sähköpostiviestejä Kelan eri toimihenkilöille sekä Kelan pääsääntöisesti sisäiseen käyttöön tarkoitettuun ryhmäsähköpostiin. Kantelijalle on yleisestä linjauksesta poiketen vastattu asiakirjapyyntöön liittyen. Koska sähköposti ei ole Kelan virallinen asiointikanava, Kelassa ei ole automaattista vastaanottokuittausta. Mikäli asiakas kuitenkin lähettää Kelaan sähköpostin, Kelassa on ohjeistettu toimihenkilöitä välittömästi ilmoittamaan lähettäjälle viestin saapumisesta Kelaan.

Selvitysten mukaan Kelan kirjaamo aloitti toimintansa 1.1.2018. Pääsääntö on, että organisaation kannalta toimenpiteitä edellyttävät asiakirjat kirjataan. Kirjattavia asioita ovat muun muassa osa tietopyynnöistä. Viralliset hallinnolliset asiakirjat voi toimittaa Kelan keskitettyyn kirjaamoon joko sähköpostitse kirjaamo@kela.fi tai paperimuodossa postitse tai tuomalla ne Kelan päätalon palvelupisteeseen. Sähköpostitse kirjaamoon lähetetyistä viesteistä lähettäjä saa automaattisen vastaanottokuittauksen.

## RATKAISU

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 3 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri käsittelee hänelle osoitettuja kirjallisia kanteluja ja viranomaisten ilmoituksia. Lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Julkisuuslain 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on, jollei 15 §:n 3 momentissa tai muualla laissa toisin säädetä. Valtuusto voi kunnan johtosäännöllä kuitenkin antaa tässä laissa tarkoitettuna viranomaisena toimivalle kunnalliselle toimielimelle oikeuden siirtää päättämässään laajuudessa asiakirjan antamista koskevaa viranomaisen ratkaisovaltaa alaiselleen viranhaltijalle. Tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on laadittu viranomaisen toimeksiantotehtävää suoritettaessa tai annettu toisen viranomaisen lukuun suoritettavaa tehtävää varten, päättää tehtävän antanut viranomainen, jollei toimeksiannosta muuta johdu.

Saman 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.

Pykälän 3 momentissa säädetään, että jos virkamies tai muu 2 momentissa tarkoitettu henkilö kieltäytyy antamasta pyydettyä tietoa, hänen on:

- 1) ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy;
- 2) annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi;
- 3) tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi; sekä
- 4) annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Pykälän 4 momentin mukaan kyseisessä pykälässä tarkoitettu asia 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.

Kuten Kelan selvityksessä on todettukin, kantelijan asiakirjapyyntöjä käsiteltäessä ei ole kaikin osin noudatettu edellä selostettua julkisuuslain mukaista menettelyä. Kantelijan 10.8.2017 tekemään asiakirjapyyntöön 23.8.2017 annetussa vastauksessa ei ole ilmoitettu mahdollisuudesta saattaa asia viranomaisen ratkaistavaksi. Tällaista tietoa ei ole annettu myöskään kantelijan 27.9.2017 tekemään asiakirjapyyntöön 27.10.2017 annetussa ratkaisussa.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Minulla ei kantelun perusteella ole aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että kiinnitän vastaisen varalle Kelan huomiota velvollisuuteen noudattaa julkisuuslain menettelysäännöksiä asiakirjapyyntöjen käsittelyssä.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Outi Kauppila

---

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