

**ASIA****Asian käsittelyn ja tiedusteluun vastaamisen viipyminen tietosuojavaltuutetun toimistossa****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 28.5.2020 saapuneessa kantelussaan arvostellut tietosuojavaltuutetun toimistoa hänen asiansa käsittelyn kohtuuttomasta viipymisestä tietosuojavaltuutetun toimistossa. Kantelijan toimistossa 27.9.2018 vireille tullutta kantelua ei ollut vielä oikeuskanslerille kantelua tehtäessä ratkaistu. Myöskään kaikkiin hänen tietosuojavaltuutetun toimistoon tekemiinsä tiedusteluihin ei ole vastattu.

Kantelija on huolissaan siitä, että hänen kantelunsa käsittelyn tietosuojavaltuutetun toimistossa aikana ”syyteoikeus ja mahdolliset asianomistajien korvausvaatimukset valuvat hiekkään tutkinnan pitkittämisen johdosta”.

SELVITYS

Tietosuojavaltuutettu on antanut 17.7.2020 päivätyn selvityksensä liitteineen, josta jäljennös lähetetään kantelijalle ohessa.

RATKAISU

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 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 aiheetonta viivästystä. 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.

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.)

Arviointi

Saadun selvityksen mukaan kantelijan tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille saattama asia koskee Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemää tieteellistä tutkimusta, jolle sosiaali- ja terveysministeriö on myöntänyt tutkimusluvan 1.10.2009 (STM/4900/2008), ja josta tietosuojavaltuutettu on antanut lausunnon 29.5.2009 (dnro 395/402/2009). Kyseiseen tutkimukseen liittyen tietosuojavaltuutetun toimistossa on vireillä neljä muuta asiaa (5731/182/2018, 5.9.2018; 5741/182/2018, 6.9.2018; 5901/182/2018, 10.9.2018; 5943/171/2018, 11.9.2018). Asia 5741/44/2018 koskee tietosuojavaltuutetun omana aloitteena tekemää selvitystä. Kantelijan asia liittyy tähän oma-aloitteiseen selvitykseen, ja käsitellään sen vuoksi sen kanssa yhtenä kokonaisuutena.

Tietosuojavaltuutetun toimiston mukaan kantelijan asian esittelijä oli vaihtunut 29.1.2020. Asian nykyisellä esittelijällä oli ollut tuolloin käsiteltävänä useita satoja terveydenhuoltoa koskevia asioita, joista useita kymmeniä oli tullut vireille ennen kantelijan asiaa. Asiakkaiden tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi samankaltaiset asiat käsitellään tietosuojavaltuutetun toimistossa lähtökohtaisesti siinä järjestyksessä, kuin ne ovat tulleet vireille, joten kantelijan asia on kevään 2020 aikana odottanut omaa käsittelyvuoroaan.

Selvityksen mukaan kantelijan asian esittelijällä oli lisäksi ollut kevään 2020 aikana käsiteltävänä useita muita asioita, jotka ovat tietosuojavaltuutetun toimistosta riippumattomista syistä edellyttäneet vastauksen antamista määräaikaan mennessä. Tämän lisäksi kyseinen esittelijä oli osallistunut tietosuojavaltuutetun toimiston sisäiseen työryhmään, jonka tehtäviin on kevään 2020 aikana kuulunut yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679) 57 artiklan 1 kohdan alakohdan edellyttämällä tavalla laatia kriteerit tietosuoja-asetuksen 41 artiklan mukaisen valvontaelimen akkreditoimiseksi käytännesääntöjen seuranta varten. Näitä kriteereitä koskeva ehdotus oli tullut toimittaa tietosuoja-asetuksen 41 artiklan 3 kohdassa edellytetyllä tavalla Euroopan tietosuojaneuvostolle tietosuoja-asetuksen 63 artiklassa tarkoitettua yhdenmukaisuusmekanismia mukaisesti 12.6.2020 mennessä. Toimiston sisäisen toiminnan lisäksi asian esittelijä oli osallistunut toimiston ulkoisten sidosryhmien toimintaan. Erilaisia tapaamisia oli siten kevään 2020 aikana ollut yhteensä useita viikoittain.

Selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt tietosuojavaltuutetun toimistolle 17.7.2020 mennessä kahdeksan tiedustelua sähköpostitse. Kantelija oli 13.3.2020 lähettänyt sekä sähköpostia että jättänyt soittopyynnön tietosuojavaltuutetun toimiston puhelinvaihteeseen. Sähköpostiviestissä 13.3.2020 kantelija oli tiedustellut asiansa käsittelyn etenemistä. Kantelija oli tiedustellut asiansa käsittelyn etenemistä myös 9.3.2020 lähettämässään viestissä, johon asian esittelijä oli vastannut 11.3.2020. Kantelijan 13.3.2020 jättämään soittopyyntöön asian esittelijä oli vastannut 20.3.2020, mutta kantelija ei ollut tuolloin vastannut puhelimeen. Kantelija ei ollut soittanut esittelijälle takaisin eikä esittelijä ollut työkiireidensä vuoksi muistanut tavoitella kantelijaa enää uudelleen. Tästä asian esittelijä esittää kantelijalle pahoittelunsa. Asian esittelijä oli yrittänyt tavoittaa kantelijaa puhelimitse 17.7.2020, mutta kantelija ei ollut vastannut. Kantelijan 18.3.2020 lähettämässä sähköpostiviestissä esitettyihin kysymyksiin oli vastattu sähköpostitse 17.7.2020. Vastauksen liitteenä kantelijalle oli toimitettu vastinepyyntö koskien Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen 28.2.2019 antamaa selvitystä. Vastauksessa oli myös kerrottu, että Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta on pyydetty lisäselvitystä, johon kantelijalla on sen saavuttua mahdollisuus antaa vastineensa. Vastineen antamisen määräajan jälkeen kantelijan asia ratkaistaan päätöksellä, joka on valituskelpoinen hallinto-oikeuteen.

Tietosuojavaltuutetun toimisto on vedonnut kantelijan asian käsittelyn viipymisen syynä asian esittelijän työmäärään sekä kantelijan asiaan läheisesti liittyvien muiden asioiden käsittelyyn. Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulee huolehtia tehtävien asianmukaisesta hoitamisesta myös niissä tilanteissa, kun resurssit ovat niukat tai organisaatiossa tapahtuu muutoksia tai henkilöstövaihdoksia. Viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteon organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämisellä sekä muilla käytettävissään olevilla työnkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa käsittelyaikojen pitämiseen kohtuullisena.

Olen useissa viime vuosina ratkaisemissani kanteluasioissa todennut, ettei viranomainen voi ruuhkautuneen työtilanteen, resurssipulan tai esimerkiksi töiden organisointiin liittyvien ongelmien vuoksi jättää huolehtimatta laissa säädetystä 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).

Olen kiinnittänyt huomiota myös siihen, etteivät viranomaisten niukat ja mahdollisesti puutteellisetkaan resurssit sinänsä ole laillisuusvalvonnassa käsiteltäviä kysymyksiä. Mikäli resurssien puutteellisuus kuitenkin muodostuu oikeusturvaongelmaksi asiakkaille eikä viranomainen kykene kohtuudella suoriutumaan lakisääteisistä velvoitteistaan, on kysymys oikeusvaltion toiminnan turvaamisesta ja perustuslain kaikille takaaman oikeusturvan toteutumisesta. Tällöin asiaan tulee pyrkiä vaikuttamaan myös laillisuusvalvonnan keinoin. Muun muassa päätöksessäni 28.5.2018 (OKV/1166/1/2017) totesin, että vaikka resurssien riittävyys sinänsä on enemmän tarkoituksenmukaisuus- kuin laillisuusvalvonnallinen kysymys, voi töiden organisointi muuttua laillisuuskysymykseksi, mikäli lakisääteisten velvollisuuksien hoitaminen puutteellisten resurssien vuoksi vaikeutuu tai käy mahdottomaksi, jolloin sillä on kielteisiä vaikutuksia yksilön oikeusturvaan. Viittasin päätöksessä oikeuskanslerin 26.2.2015 antamaan päätökseen (OKV/4/50/2013), jossa hän totesi, että viranomaisten oikeuskanslerille antamissa selvityksissä resurssien riittämättömyys todetaan usein syyksi tapahtuneisiin laiminlyönteihin tai virheisiin. Oikeuskanslerin tehtävänä ei kuitenkaan ole vahtia viranomaisten resurssien riittävyyttä eikä resurssien kohdentaminen, jakaminen ja niiden tarkoituksenmukainen käyttö ole varsinaisesti laillisuusvalvonnallinen kysymys. Toisaalta ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisuisissa on kuitenkin myös todettu, että vaikka resurssien vähäisyys ei ole kelvollinen selitys virkavelvollisuuksien laiminlyönnille, ei ole kohtuullista ulottaa laillisuusvalvonnallista arviointia vain yksittäiseen virkamieheen tai viranomaiseen, mikäli lakisääteisten velvollisuuksien hoitaminen on vaikeutunut tai käynyt jopa mahdottomaksi selkeästi aliresursoinnin vuoksi.

Kantelija on saattanut asiansa vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 27.9.2018. Asiassa oli pyydetty selvitystä. Selvitys oli saapunut 28.2.2019. Tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan asiaa ei ollut ratkaistu vielä 17.7.2020. Selvityksen perusteella kantelijan tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille panemaan asiaan liittyy jossakin määrin pitkää käsittelyaika selittäviä olosuhteita kuten se, että tietosuojavaltuutetun toimiston mukaan kantelijan asia on perusteltua käsitellä yhdessä muiden vireillä olevien samankaltaisten asioiden kanssa. Tietosuojavaltuutetun toimiston ilmoitusta ei ole aihetta epäillä. Kantelijan asian käsittely on kuitenkin kestänyt tietosuojavaltuutetun toimistossa lähes vuoden ja 10 kuukautta. Käsitykseni mukaan kantelijan asian käsittelyaika on ollut tietosuojavaltuutetun toimistossa kohtuuttoman pitkä.

Kantelija on arvostellut tietosuojavaltuutetun toimistoa siitä, että tietosuojavaltuutettu ei ole vastannut hänen 18.3.2020 lähettämäänsä sähköpostiin eikä puhelimitse tekemäänsä tiedusteluun. Tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan kantelijan 13.3.2020 jättämään soittopyyntöön asian esittelijä oli vastannut 20.3.2020, mutta kantelija ei ollut tuolloin vastannut puhelimeen. Kantelija ei ollut soittanut takaisin eikä esittelijä ollut enää tavoitellut kantelijaa uudelleen. Katson, että kantelijan soittopyyntöön on vastattu ilman viivytystä ja riittävänä tässä asiassa voidaan pitää yhtä puhelinsoittoa. Kantelijan sähköpostiin 18.3.2020 on vastattu 17.7.2020 eli sen jälkeen, kun kantelija oli kannellut asiasta oikeuskanslerille. Kantelija on saanut siis vastauksen 18.3.2020 lähettämäänsä sähköpostitiedusteluun noin neljän kuukauden kuluttua viestistään ja vasta tehtyään asiasta kantelun oikeuskanslerille. Vastaaminen on viipynyt kohtuuttomasti. Tietosuojavaltuutetun toimisto ei ole vastauksessaan oikeuskanslerille perustellut vastaamisen viivästymistä. Katson, että tietosuojavaltuutetun toimisto on kantelijan asiassa kantelijan 18.3.2020 tekemän tiedustelun osalta laiminlyönyt noudattaen tiedusteluihin vastaamisessa hyvän hallinnon periaatteita.

Kantelijan asiaa ei ole käsitelty perustuslain, valtion virkamieslain ja hallintolain säännösten edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivytystä eikä kantelijan tiedusteluun ole vastattu viivytyksettä.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

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