



10.6.2020

OKV/20/10/2020
OKV/20/10/2020-OKV-3

ASIA Digi- ja väestötietoviraston menettely

KANTELU

Kantelija on 11.10.2019 oikeuskanslerinvirastoon saapuneessa kantelussaan arvostellut maistraattia asian käsittelyn viipymisestä ja huonosta asiakaspalvelusta. Kantelijan äiti oli kantelijan puolesta toimittanut 8.7.2019 maistraattiin ulkomaisen avioeron rekisteröintipyynnön, jonka liitteenä oli ollut Yhdysvalloista saatu tuomioistuimen päätös avioerosta, sukunimenmuutoshakemuksen ja virkatodistuspyynnön. Hakemuksen liitteenä oli ollut kiirehtimispyyntö ja valtakirja kantelijan äidille.

Kantelun mukaan kantelijan äidille oli toimitettu 23.7.2019 virheellinen virkatodistus. Maistraatti oli pyytänyt kantelijalta 20.8.2019 laillistetun leimoilla varustetun avioeropäätöksen, vaikka asiakirja oli toimitettu maistraatille hakemuksen yhteydessä. Maistraatti oli 3.9.2019 pyytänyt kantelijalta nimenmuutoshakemuksen, vaikka se oli ollut alkuperäisen hakemuksen liitteenä.

Lisäksi kantelija arvostelee maistraattia siitä, ettei hänen tekemäänsä valitukseen ole vastattu sekä kantelijan äidin asiakirjapyynnön käsittely on viivästynyt ja siihen on ensin vastattu toimittamalla väärä asiakirja.

SELVITYS

Väestörekisterikeskus, maistraatit ja aluehallintovirastossa toimiva Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö ovat yhdistyneet 1.1.2020 Digi- ja väestötietovirastoksi.

Digi- ja väestötietovirasto on antanut asiassa selvityksensä 10.3.2020.

Jäljennös saadusta selvityksestä toimitetaan Teille ohessa.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Hallintolain 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 mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Arviointi

Asioiden kirjaaminen

Digi- ja väestötietoviraston selvityksessä todetaan, että eri käsittelijät käsittelevät erikseen ulkomaisen avioeron rekisteröinnin, nimenmuutosasian ja otetilauksen väestötietojärjestelmästä ja jokaiselle asiaryhmälle on omat käsittelyajat. Maistraatissa ei ollut käytettävissä sähköistä asianhallintajärjestelmää ulkomaalaisten ja kansainvälisiä elämäntapahtumia koskevien asioiden käsittelemiseksi. Näitä asioita koskevat hakemukset liitteineen oli jaoteltu niiden saapumispäivämäärän mukaan. Käsittelyyn otetuista ja lisäselvitystä odottavista hakemuksista oli kirjattu erillinen tiedosto, josta oli selvinnyt lisäselvityspyynnön sisältö sekä mistä kyseiset asiakirjat löytyvät. Samoin oli menetelty otetilauksien osalta. Nimenmuutoshakemusten osalta asian kirjaaminen oli tehty, kun hakemus oli otettu käsittelyyn. Asian tultua käsitellyksi paperiasiakirjat oli arkistoitu arkistokansioihin numerojärjestyksessä arkistointitunnuksen mukaan.

Selvityksen mukaan maistraatissa ei ollut kirjattu 8.7.2019 toimitettua nimenmuutoshakemusta, vaan nimenmuutoksesta oli ilmoitettu 8.7.2019 toimitetulla avioeron rekisteröintiä koskevalla lomakkeella.

Digi- ja väestötietovirasto on ilmoittanut, että toimintansa 1.1.2020 aloittaneessa Digi- ja väestötietovirastossa kaikki palvelut tullaan saattamaan porrastetusti sähköisiin asianhallintajärjestelmiin. Tällä pyritään luomaan kaikissa asiaryhmissä yhtenäiset toimintatavat asioiden kirjaamisessa, käsittelemisessä ja arkistoisemisessa.

Kantelun mukaan kantelija oli toimittanut alkuperäisen avioeropäätöksen hakemuksen liitteenä sekä erillisen nimenmuutoshakemuksen. Maistraatti oli pyytänyt kantelijaa toimittamaan molemmat asiakirjat uudelleen. Koska maistraatilla ei ole ollut tapahtuma-aikaan sähköistä asianhallintaa ulkomaalaisten ja kansainvälisiä elämäntapahtumia koskevien asioiden käsittelemiseksi, asiassa ei ole mahdollista selvittää enää jälkikäteen, mitä asiakirjoja kantelija on toimittanut hakemuksensa liitteenä maistraattiin.

Kantelija oli tehnyt maistraatille sähköpostitse valituksen asian käsittelystä. Selvityksestä ilmenee, että maistraatissa sille tehtyjä valituksia ei ollut kirjattu asianhallintajärjestelmään. Kansainvälisten asioiden yksikössä ei ole ilman tarkempia tietoja jälkikäteen pystytty selvittämään asiakkaan sähköpostitse tekemää valitusta eikä näin ollen antamaan asiasta selvitystä.

Kantelijan maistraatille tekemästä valituksesta totean, että kantelu on siinä määrin yksilöimätön, että sitä ei voida ryhtyä tutkimaan. Kantelijan tulee yksilöidä tarkemmin muun muassa ajankohta, milloin valitus on maistraatille toimitettu, mikäli hän haluaa, että kantelu tutkitaan.

Pidän maistraatin menettelyä saapuneiden asiakirjojen kirjaamisessa ongelmallisena, koska toimitetut asiakirjat tulisi olla jälkikäteen löydettävissä asianmukaisten yksilöintitietojen perusteella. Voidakseen toteuttaa laissa säädetyt velvollisuutensa viranomaisen on järjestettävä asiakirjahallintonsa siten, että se pystyy seuraamaan asiakirjojen liikkumista ja selvittämään, mitä asiakirjoja sille on toimitettu.

Koska Digi- ja väestötietovirasto on kuitenkin ilmoittanut saattavansa kaikki palvelunsa sähköisiin asianhallintajärjestelmiin sekä luomaan yhtenäiset toimintatavat asioiden kirjaamisessa ja käsittelemisessä, kantelu ei tältä osin anna aihetta toimenpiteisiin.

Asian käsittelyn huolellisuus

Kantelija oli tehnyt ulkomaisen avioeron rekisteröintihakemuksen yhteydessä otetilauspyynnön ja pyytänyt virkatodistusta tyttönimellään. Digi- ja väestötietoviraston selvityksestä ilmenee, että otetilauksen käsittelijä oli ymmärtänyt asian väärin, jonka vuoksi 23.7.2019 noudettavaksi ilmoitetussa otteessa ei ollut näkynyt tietoa avioerosta eikä nimenmuutoksesta. Näiden asioiden käsittely oli ollut vielä tässä vaiheessa kesken eikä otetilauksen käsittelijä ollut tätä huomionnut virkatodistusta laatiessaan.

Kantelijan äidin tekemään asiakirjapyyntöön oli ensin vastattu väärinkäsityksen vuoksi toimittamalla kantelijan avioeron rekisteröintihakemus. Maistraatissa ei ollut 8.7.2019 vastaanotettu eikä kirjattu varsinaista nimenmuutoshakemusta avioeron rekisteröintipyynnön lisäksi, jonka vuoksi kantelijan äidin toistettua pyyntönsä, asiakirjapyyntöön oli vastattu toimittamalla 12.9.2019 käsitelty nimenmuutoshakemus.

Viranomaisen on käsiteltävä toimivaltaansa kuuluvat asiat asianmukaisesti, johon kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti. Kantelijan asiassa ei ole maistraatissa toimitettu riittävän huolellisesti, vaan kantelijalle on toimitettu virheellinen virkatodistus ja kantelijan äidin asiakirjapyyntöön on vastattu toimittamalla väärä asiakirja.

Otetilauspyynnön yhteyteen oli kirjattu kantelijan valtuutus äidilleen avustaa häntä asiassa. Otetilaukseen kirjatun valtuutuksen sanamuodon perusteella maistraatissa oli katsottu, että kantelijan äidillä oli ollut oikeus avustaa kantelijaa asioiden hoidossa, mutta hänellä ei ollut oikeutta hoitaa asiaa kantelijan puolesta. Tästä johtuen lisäselvityspyyntöjen osalta maistraatista oli oltu ensisijaisesti yhteydessä kantelijaan.

Totean, että kantelijan äidilleen antaman valtakirjan sisällön perusteella maistraatti on toiminut asianmukaisesti katsoessaan, että kantelijan äiti voi avustaa kantelijaa, mutta ei hoitaa asiaa kantelijan puolesta. Sen vuoksi maistraatti on asianmukaisesti osoittanut lisäselvityspyyntönsä kantelijalle itselleen.

Asian käsittelyn viipyminen

Kantelijan avioeron rekisteröintipyyntö oli tullut vireille maistraatissa 8.7.2019 ja se oli otettu käsiteltäväksi 20.8.2019. Ulkomaisen avioeron rekisteröimiseksi käsittelijä oli ollut yhteydessä kantelijaan sähköpostitse pyytääkseen kantelijaa toimittamaan laillistetun avioeropäätöksen. Sähköposti oli lähetetty, koska käsittelijä oli arvioinut, että maistraattiin jo toimitettu asiakirja ei ollut ollut varsinaisen todistus lopullisesta avioerosta. Kantelija oli vastannut sähköpostiin saman päivän aikana ja ilmoittanut, että pyydetty asiakirja oli jo aikaisemmin toimitettu maistraattiin.

Kantelijan äiti oli ollut maistraattiin yhteydessä puhelimitse sekä asioinut paikan päällä virastossa. Jälkimmäisen yhteydenoton jälkeen käsittelijä oli sanonut selvittävänsä asiaa Yhdysvaltain Helsingin suurlähetystöstä. Käsittelijä oli ollut 26.8.2019 yhteydessä Yhdysvaltain Helsingin suurlähetystöön ja tiedustellut, voidaanko maistraattiin toimitettuja asiakirjoja pitää todistuksena lopullisesta avioerosta. Käsittelijä oli saanut tähän konsulaatista 3.9.2019 vahvistuksen, jonka jälkeen avioero oli rekisteröity maistraatissa.

Kantelija oli toimittanut maistraatille kaksi asiakirjaa, joista toinen oli ollut laillistettu alkuperäinen asiakirja ja toinen valokopio laillistamattomasta asiakirjasta. Väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain 19 §:n mukaan julkisesti luotettavana tietona voidaan tallettaa ulkomaisen asiakirjan perusteella vain sellainen tieto, jonka luotettavuus on varmistettu alkuperäisestä, laillistetusta asiakirjasta. Digi- ja väestötietoviraston selvityksessä todetaan, että kantelijan maistraatille toimittamassa laillistetussa, alkuperäisenä esitetystä ”certificate of divorce” -todistuksessa ei ollut ollut mainintaa nimenmuutoksesta ja siksi nimenmuutosta ei ollut voitu rekisteröidä ulkomailla tehtynä nimenmuutoksena. Nimenmuutos avioeron jälkeen ei ole mahdollista ilmoituksella, vaan nimenmuutos edellyttää varsinaista hakemusta. Kantelijalle oli 3.9.2019 sähköpostitse ilmoitettu avioeron rekisteröinnistä sekä samalla pyydetty toimittamaan hakemus nimenmuutosta varten. Ohjeet nimenmuutoksen hakemiseksi oli annettu kantelijan äidille. Nimenmuutosta koskeva hakemusmaksu oli suoritettu 9.9.2019, jonka jälkeen nimenmuutosasia oli otettu käsittelyyn ja asia oli saatu käsiteltyä 12.9.2019.

Kantelija oli kiirehtinyt asiansa käsittelyä. Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kiirehtimispyynnöt eri asiaryhmien osalta ovat hyvin yleisiä ja maistraatissa asiakkaat olivat esittäneet kiirehtimispyyntöjä lähes päivittäin. Kiirehtimispyyntöjen suuren määrän vuoksi maistraatissa oli ollut linjaus, jonka mukaan asiat lähtökohtaisesti käsiteltiin saapumisjärjestyksessä. Asioiden käsittelyä kiirehditettiin vain erittäin painavista, kuten terveydellisistä syistä. Maistraatissa kansainvälisten asioiden käsittelyaika oli kesällä 2019 ollut noin 6-8 viikkoa.

Kantelijan asiassa käsittelijä oli katsonut, ettei kantelija ollut esittänyt sellaisia perusteita, joiden perusteella asian käsittelyä tulisi kiirehtiä. Näin ollen avioeron rekisteröintiasia oli käsitelty sen hetkisen käsittelyaikataulun mukaan. Otetilauksen käsittely ja nimenmuutosasia olivat edellyttäneet avioeron rekisteröintiä, jolla on ollut vaikutusta edellä mainittujen asioiden käsittelyaikaan.

Kantelijan ulkomaisen avioeron rekisteröintihakemus oli tullut vireille maistraatissa 8.7.2019 ja se oli käsitelty 3.9.2019. Kokonaisuudessaan kantelijan asia oli tullut käsitellyksi 12.9.2019. Siten kantelijan asioiden käsittely oli kokonaisuudessaan kestänyt noin kaksi kuukautta, mitä ei voida pitää kohtuuttomana käsittelyaikana. Kun otetaan huomioon edellä maistraatin kansainvälisten asioiden käsittelyajasta esitetty, katson, että kantelijan asioiden käsittely ei ole maistraatissa viivästynyt.

Toimenpiteet

Kiinnitän Digi- ja väestötietoviraston huomiota hallintolain 7 §:n asioiden asianmukaista käsittelyä koskevan säännöksen noudattamiseen.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Digi- ja väestötietovirastolle.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Linda Harjutsalo