



## ASIA Huolellisuus tietopyynnön käsittelyssä

### KANTELU

Kantelija pyytää oikeuskanslerille 14.5.2018 osoittamassaan kantelussaan tutkimaan Hätäkeskuslaitoksen menettelyn, kun se ei ole vastaanottokuittauksen lisäksi lähettänyt hänelle mitään vastausta hänen 18.4.2018 lähettämäänsä tietopyyntöön. Kyseisessä pyynnössä kantelija oli kertonut olevansa asianomistaja ja syytetty rikosasiassa ja hän pyysi kyseistä asiaa koskevan hätäpuhelunauhoituksen.

### SELVITYS

Hätäkeskuslaitos on antanut 25.6.2018 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän vastauksen mukana.

### RATKAISU

#### Arviointi

Hätäkeskuslaitos on selvityksessään todennut, että kantelijan viesti saapui Hätäkeskuslaitoksen sähköpostiin 18.4.2018 klo 22.37. Asian oli katsottu kuuluvan Porin hätäkeskukselle ja se oli siirretty 19.4.2018 sähköpostiviestillä Acta-asianhallintajärjestelmään kyseisen hätäkeskuksen hoidettavaksi. Selvityksen mukaan kantelija lähetti Hätäkeskuslaitokselle 14.5.2018 sähköpostiviestin, josta ilmeni, että hän ei ollut saanut vastaanottokuittauksen lisäksi mitään muuta vastausta Hätäkeskuslaitokselta. Tuossa vaiheessa laitos sai tietää, että laitoksen kirjaamon ja Porin hätäkeskuksen välisessä viestiliikenteessä oli tapahtunut jotain poikkeuksellista 19.4. Laitos ei saanut virheilmoitusta Porin hätäkeskukseen lähettämänsä viestin välittämättä jäämisestä. Porin hätäkeskus ilmoitti, ettei se ole saanut sille 19.4.2018 lähetettyä viestiä. Hätäkeskuslaitos sai Acta-asianhallintajärjestelmää hallinnoivalta Poliisin informaatioteknologiakeskukselta 8.6.2018 tiedon, että ”Acta on saanut välitetyin sähköpostin, mutta epäonnistunut luomaan siitä pdf-version, koska ei ole saanut haettua sähköpostiohjelmalla Content-palvelimelta. Kyseessä on palvelinten välinen verkkohäiriö.” Hätäkeskuslaitoksella ei selvityksensä mukaan ole ollut tiedossa, että sen käyttämissä valtionhallinnon tietojärjestelmissä olisi tapahtumahetkellä ollut verkkohäiriöitä eikä laitoksen tietojen siirrossa ollut aikaisemmin havaittu vastaavaa tilannetta.

Selvityksen mukaan kantelijan tietopyyntö otettiin Porin hätäkeskuksessa käsittelyyn kantelijan 14.5.2018 lähettämän viestin jälkeen. Tuolloin ilmeni, että tietopyyntö koski poliisitehtävää ja koska hätäkeskustietojärjestelmän rekisterinpitäjänä poliisin tehtävien osalta toimii Poliisihallitus, siirsi Porin hätäkeskus asian 21.5.2018 Poliisihallitukselle.

Hätäkeskuslaitos katsoo, että tietopyynnön käsittely on viivästynyt ja käynnistynyt vasta kantelijan toisen, samaa asiaa koskevan pyynnön jälkeen. Tapahtunut tilanne on selvityksen mukaan ollut laitoksen todellisten vaikutus- ja ennakoitumahdollisuuksien ulkopuolella ja asia on hoidettu viivytyksettä, kun siitä on saatu tieto.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:ssä säädetään asiakirjan antamisesta päättämisestä. Pykälän 4 momentin mukaan pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomaisella 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 viranomaisella on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Selvityksen mukaan kantelijan 18.4.2018 tekemän tietopyynnön käsittely on Hätäkeskuslaitoksen kirjaamossa aloitettu viivytyksettä, kun se on 19.4.2018 toimitettu eteenpäin käsiteltäväksi. Pynnön varsinainen käsittely on kuitenkin viivästynyt. Sikäli kuin viivästymiseen on vaikuttanut edellä kuvatusti tekninen verkkohäiriö, joka on ollut Hätäkeskuslaitoksen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, minulla ei ole perusteita laillisuusvalvonnallisesti arvostella Hätäkeskuslaitoksen menettelyä.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisella voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Säännöksestä ilmenevä palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen tarkoittavat, että asioinnin hallinnossa tulisi tapahtua mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti. Asianmukaisuus tarkoittaa muun muassa huolellisuutta palvelujen tuottaessa.

Virkamieskohtaisesta huolellisuusveloitteesta säädetään valtion virkamieslaissa, jonka 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Kantelijan Hätäkeskuslaitokselle tekemästä tietopyynnöstä ilmeni, että pyyntö koski rikosasiaa koskevaa hätäpuhelia. Viestistä oli ainakin otaksuttavissa, että puhelu koski poliisiasiaa. Sen vuoksi tietopyyntö olisi pyynnöstä ilmenevien tietojen perusteella ollut nähdäkseni mahdollista siirtää Hätäkeskuslaitoksesta suoraan Poliisihallitukselle ilman, että se ensin siirrettiin Porin hätäkeskukselle. Asiassa olisi ollut myös mahdollista pyytää kantelijalta lisätietoja, mikäli taho, jolle siirto tulisi tehdä, oli epäselvä. Koska asian siirtoon vaikuttanut verkkohäiriö oli Hätäkeskuslaitoksen ja hätäkeskuksen välisissä verkkoyhteyksissä, se ei ilmeisestikään olisi vaikuttanut asian siirtoon Poliisihallitukselle eikä tietopyynnön käsittelyä siinä tapauksessa olisi viivästyttänyt ainakaan kyseinen tekninen ongelma. Pynnön siirto suoraan Poliisihallitukselle oli mitä ilmeisimmin jouduttanut asian käsittelyä.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelijan tietopyyntö on Porin hätäkeskuksen 21.5.2018 tekemällä päätöksellä siirretty Poliisihallituksen käsiteltäväksi. Hätäkeskuslaitoksen selvityksen mukaan kantelijan 14.5.2018 lähettämän viestin yhteydessä selvisi, että tietopyynnön käsitteleminen kuuluu Poliisihallitukselle. Kun otetaan huomioon, että asian käsittely oli jo viivästynyt, olisi enemmän viivästymisen välttämiseksi ollut perusteltua, että asia olisi siirretty toteutunutta nopeammin Poliisihallituksen käsiteltäväksi.

### Johtopäätökset ja toimenpiteet

Hätäkeskuslaitos oli siirtänyt kantelijan tietopyynnön hätäkeskuksen käsiteltäväksi, vaikka sen käsittely kuului Poliisihallitukselle. Pyynnön siirto hätäkeskukseen ei onnistunut laitoksen ja keskuksen välisissä palvelimissa olleen verkkohäiriön vuoksi, minkä seurauksena hätäkeskus siirsi pyynnön Poliisihallitukselle vasta noin kuukauden kuluttua pyynnön tekemisestä kantelijan toisen yhteydenoton jälkeen. Mikäli tietopyyntö olisi käsitelty Hätäkeskuslaitoksessa hallintolain 7 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla asianmukaisesti, olisi se tietopyynnöstä ilmenevillä tiedoilla voitu siirtää laitoksesta suoraan Poliisihallitukselle, mikä mitä ilmeisimmin olisi jouduttanut pyynnön käsittelyä. Saatan kyseisen käsitykseni Hätäkeskuslaitoksen tietoon ja kiinnitän sen huomiota mainitun säännöksen soveltamiseen.

Hätäkeskus oli tehnyt tietopyynnön siirtämisestä päätöksen viikon kuluttua siitä, kun Hätäkeskuslaitoksen tietoon oli tullut kantelijan tekemä tietopyyntö ja kun oli selvinnyt, että asia kuuluu Poliisihallituksen käsiteltäväksi. Käsitykseni mukaan hallintolain 23 §:n 1 momentin perusteella pyyntö olisi sen käsittelyn jo viivästyttävä ollut perusteltua siirtää toteutunutta nopeammin. Saatan myös kyseisen käsitykseni Hätäkeskuslaitoksen tietoon.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---