



Käsittelyaika-arvion antaminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 3.3.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut tietosuojavaltuutetun toimiston menettelyä. Kantelijan mukaan hänen asiansa käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa on kestänyt liian kauan, eikä tietosuojavaltuutetun toimisto ole vastannut hänelle asian käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Kantelija oli kantelun mukaan toimittanut tietosuojavaltuutetulle 27.7.2020 selvityspyynnön International Baccalaureate -tutkinnon arvioinnista, mutta ei ole saanut ratkaisua tai vastausta asiassa.

Kantelija toimitti 8.2.2021 tiedustelun asian käsittelyn etenemisestä, mutta ei saanut siihen vastausta. Hänen uudestaan 22.2.2021 lähettämänsä tiedusteluun asian käsittely etenemisestä ei myöskään vastattu.

SELVITYS

Tietosuojavaltuutetun toimiston selvitys on annettu 11.8.2021.

VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua mahdollisuutta vastineen antamiseen.

RATKAISU

Selvitys

Tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan asiassa on kyse kantelijan 27.7.2020 tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille saattamasta asiasta, jota hän on täydentänyt 12.8.2020. Asia liittyy kansainvälisen International Baccalaureate Organization (IBO) hallinnoimaan koulutusohjelmaan osallistuneiden opiskelijoiden loppuarviointien toteutukseen keväällä 2020. Kantelija on pyytänyt tietosuojavaltuutettua selvittämään, onko IBO rikkonut yleistä tietosuoja-asetusta jättämällä luovuttamatta tarkempia tietoja koulutusohjelman keväällä 2020 päättävien opiskelijoiden arvosanojen muodostumiseen käytetystä menetelmästä. Kantelija on täydentänyt asiaa 12.8.2020 viittaamalla Norjan tietosuojaviranomaisen toimenpiteisiin asiassa.

Koska kyse oli kansainvälisestä koulutusohjelmasta ja samanlainen asia oli saattanut tulla vireille joissakin muissakin EU:n tietosuojaviranomaisissa, asiassa laitettiin selvityksen mukaan kysely Euroopan komission ylläpitämään tietojärjestelmään. Vastausaikaa oli 16.10.2020 saakka. Norjan tietosuojaviranomainen (DPO) oli jo ryhtynyt tutkimaan asiaa ja antoi ennakoivan päätöksensä 7.8.2020 IBO:lle, joka tiedotti julkisesti tarkistaneensa arviointimenetelmää. Kansainvälisessä yhteistyössä saatujen tietojen mukaan Norjan tietosuojaviranomainen on jatkanut asian selvittämistä antamansa ennakkopäätöksen jälkeen eikä ole vielä päättänyt asian käsittelyä. Saatujen tietojen perusteella asia on tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan osoittautunut varsin monimutkaiseksi ja sen käsittelyä sen vuoksi vielä jatketaan. Tietosuojavaltuutetun toimisto toteaa selvityksessään, että käytettävissä olevien tietojen perusteella asia voidaan käsitellä vuoden 2021 aikana.

Tietosuojavaltuutetun toimisto on 9.3.2022 ilmoittanut oikeuskanslerinviraston esittelijälle, että asian käsittely on vielä kesken.

Tietosuojavaltuutetun toimiston asianhallintajärjestelmän mukaan kantelija on tiedustellut asian käsittelyn etenemisestä 08.02.2021 ja 22.02.2021. Näihin tiedusteluihin on vastattu 05.03.2021. Viestissä on kerrottu, että asian selvittäminen on aloitettu syksyllä 2020 ja että tietosuojavaltuutetun toimistossa asioiden käsittely on ruuhkautunut, minkä vuoksi asian ratkaisun antamisaikaa on vaikea arvioida tarkasti. Keskimääräinen käsittelyaika on noin vuoden, mutta se riippuu asian luonteesta, ja voi olla sen vuoksi pidempi. Tarkempaa käsittelyaikaa ei ole silloin pystytty antamaan, koska asian käsittelyyn on liittynyt kansainvälistä yhteistyötä.

Tietosuojavaltuutetun toimisto pahoittelee selvityksessään sitä, että asian käsittelyn etenemistä koskevaan tiedusteluun ja sitä seuranneeseen tiedusteluun vastaaminen on viivästynyt. Pahoittelut on esitetty myös kantelijalle. Vastaamisen viivästyminen on johtunut inhimillisestä virheestä ja siihen on vaikuttanut erityisesti vireillä olevien asioiden määrä.

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain (434/2003) 8 §:ssä säädetään, että 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 on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on pykälän 2 momentin mukaan esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

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. Hallintolain 23 §:n perustelujen (s. 75) mukaan käsittelyn vaatima aika voi vaihdella tapauskohtaisesti huomattavasti. Arvion paikkansapitävyydeltä ei voida vaatia ehdotonta luotettavuutta. Asian monimutkaisuus ja käsittelyn aikana mahdollisesti tapahtuvat olosuhteiden muutokset saattavat hidastaa hakemuksen käsittelyä. Jos arviosta myöhemmin ilmenevien syiden vuoksi joudutaan joustamaan, asianosainen voisi pyytää viranomaiselta uuden arvion päätöksen antamisajankohdasta. Samalla asianosaiselle tulisi ilmoittaa syy käsittelyn viivästyneeseen.

Arviointi

Kantelija oli saattanut asian vireille tietosuojavaltuutetun toimistossa 27.7.2020. Asian käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa on 9.3.2022 saadun tiedon mukaan edelleen kesken, jolloin se on kestänyt hieman yli vuoden ja seitsemän kuukautta.

Selvityksen perusteella kantelijan tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille panemaan asiaan liittyy sen pitkää käsittelyaikaa selittäviä seikkoja. Tietosuojavaltuutetun toimistossa muut kuin määräajalliset asiat käsitellään niiden vireilletuloajan perusteella määräytyvässä aikajärjestyksessä, ellei asian käsittelyä ole määritelty priorisoitavaksi. Kyseessä olevassa asiassa käsittelyaikatauluun on vaikuttanut selvityksen mukaan asian kansainvälinen luonne. Samaa arviointimenettelyä koskeva asia oli tullut vireille muidenkin valtioiden tietosuojaviranomaisissa. Tietosuojavaltuutetun toimisto on seurannut tilannetta ja saanut lisätietoja Norjan tietosuojaviranomaiselta.

Olen seurannut tietosuojavaltuutetun toimiston käsittelyaikojen kehittymistä. Totesin 27.12.2021 antamassani päätöksessä OKV/123/70/2020, että tietosuojavaltuutetun toimistossa tehdyt kehittämistoimet ja ruuhkanpurkutoimet vaikuttivat lupaavilta. Jatkan kuitenkin toimiston käsittelyaikojen seuranta ja pyysin samassa päätöksessäni OKV/123/70/2020 tietosuojavaltuutetun toimistoa lähettämään minulle sen toimintaa koskevat päivitettyt seurantatilastot sekä arviot kehittämistoimien etenemisestä viimeistään 30.9.2022.

Arvioni mukaan tässä päätöksessä tutkittavana olevan asian vuoden ja seitsemän kuukauden käsittelyaika tietosuojavaltuutetun toimistossa on melko pitkä. Selvityksen perusteella en pidä asian käsittelyä kuitenkaan vielä aiheettomasti viivästyneenä huomioon ottaen tietosuojavaltuutetun selvityksessä esitettyjen seikkojen lisäksi sen, että kantelun tarkoittamana ajankohtana toimiston toiminnan kehittämistoimet eivät vielä olleet täysimittaisesti käytössä.

Kantelija oli tiedustellut asian käsittelyn etenemisestä 08.02.2021 ja 22.02.2021. Näihin tiedusteluihin oli tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan vastattu 05.03.2021 eli noin neljän viikon kuluttua ensimmäisestä tiedustelusta. Tarkkaa käsittelyaika-arviota ei ollut selvityksen mukaan pystytty antamaan. Kantelijalle oli vastattu, että asioiden käsittely on ruuhkautunut, jonka vuoksi asian ratkaisun antamisaikaa on vaikea arvioida tarkasti. Kantelijalle oli ilmoitettu asioiden keskimääräinen käsittelyaika.

Muun muassa apulaisoikeuskanslerin sijaisen 17.4.2015 antamassa ratkaisussa OKV/1429/1/2014 on todettu, ettei tutustuminen keskimääräisiin käsittelyaikoihin ollut kyseisen kantelun tarkoittamassa tapauksessa millään tavoin voinut antaa lisätietoa tiedustelun kohteena olevan hakemuksen käsittelyn tilasta tai siitä, mikä voisi viranomaisen arvion mukaan olla kyseisessä tapauksessa päätöksen antamisen ajankohta.

Kuten edellä hallintolain perusteluissa on todettu, ei arvion paikkansapitävyydeltä voi edellyttää ehdotonta luotettavuutta. Suuntaa antava arvio on asiakkaan pyynnöstä kuitenkin annettava. Se, että viranomainen ilmoittaa asioiden keskimääräisiä käsittelyaikoja esimerkiksi verkkosivullaan, ei sulje pois viranomaisen velvollisuutta vastata nimenomaiseen tiedusteluun ja antaa pyydettäessä arvio päätöksen antamisen ajankohdasta. Käsittelyaika-arvion tulee olla yksittäisessä asiassa annettu arvio, eikä kyseisen asiaryhmän keskimääräistä käsittelyaikaa koskeva tieto. Vaikka arvio voikin olla suuntaa antava, tulee sen kuitenkin perustua kyseisen yksittäisen asian käsittelyyn ja olla todellisuutta vastaava. Muussa tapauksessa lainkohdan tarkoitus jää toteutumatta.

Arvioni mukaan tietosuojavaltuutetun toimiston vastauksessa kantelijan pyyntöön asian käsittelyn etenemisestä ei ole annettu riittävän tapauskohtaista tietoa, eikä vastausta ole annettu ilman aiheetonta viivytystä. Menettely ei näin ollen ole ollut hallintolain 23 §:ssä säädetyn mukaista.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän tietosuojavaltuutetun toimiston huomiota velvollisuuteen vastata asian käsittelyn etenemistä koskevaan tiedusteluun ilman aiheetonta viivytystä ja antaa asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisen ajankohdasta.

Pyydän tietosuojavaltuutetun toimistoa lähettämään oikeuskanslerinviraston kirjaamoon kante-
lijän asiassa tehdyn ratkaisun heti sen valmistuttua.

Asia ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Outi Kostama