



Kaupungin menettely tiedustelun ja tietopyynnön käsittelyssä

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 10.8.2022 osoittamassaan kantelussa Helsingin kaupungin menettelyä sille osoittamansa tietopyynnön käsittelyssä. Tietopyyntö on koskenut eläkeläisille ja työttömille myönnettävän palvelukeskuskortin myöntämisen edellytyksiä.

SELVITYS

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimiala on 10.11.2022 antanut asiasta lausunnon. Lausunnon liitteenä on toimitettu kaupungin Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden palvelukokonaisuuden Selvitys, arviointi ja sijoitus –palvelun arviointitoiminnan johtajan sekä Sosiaali- ja terveystoimialan tiedonhallinnan selvitykset.

Lausunto ja selvitykset toimitetaan kantelijalle ohessa.

RATKAISU

Tapahtumatietoja

Kantelija kertoo, että huomattuaan kaupungin verkkosivujen eläkeläisten ja työttömien palvelukeskuskorttia koskevalle verkkosivulle ohjaavan linkin olevan rikki, on hän 27.7.2022 tiedustellut Helsingin kaupungin Seniori-infon sähköpostiosoitteesta tietoja kortin myöntämisen edellytyksistä. Kantelijalle lähetetyssä viestissä on kerrottu, että palvelukeskuskortin saavat kaikki 65

vuotta täyttäneet helsinkiläiset palvelukeskuksen info-pisteeltä. Lisäksi viesti on sisältänyt linkin Helsingin kaupungin verkkosivuille, joista ei kuitenkaan ilmennyt kantelijan pyytämiä tietoja.

Kantelija on pitänyt saamassaan vastauksessa hänelle annettuja tietoja puutteellisina, koska hänen mukaansa eläkeläisille ja työttömille tarkoitetun palvelun edellytyksenä ei voinut olla 65 vuoden ikä, koska esimerkiksi tätäkin nuorempi voi olla eläkeläinen. Saamansa vastauksen puutteellisuuden johdosta kantelija on 27.7.2022 tehnyt tietopyynnön Helsingin kaupungin kirjaamolle. Pyyntössään kantelija on pyytänyt linkkiä sivustolle, jossa on kuvattu palvelukeskuskortin saamisen edellytykset ja jossa on tieto siitä, miten korttia voi hakea. Lisäksi hän on pyytänyt linkkiä päätökseen, jossa kortin myöntämisen edellytyksistä on päätetty, ja mikäli päätöstä ei ole verkossa, toimittamaan päätöksen hänelle. Kantelija on 27.7.2022 saanut viestiinsä vastaanottokuittauksen ja vielä 28.7.2022 erillisen viestin, jossa hänen kirjaamoon lähettämänsä viesti on todettu välitettävän vastattavaksi Helsingin kaupungin palautejärjestelmään.

Kun kantelija ei ole saanut viestiinsä uutta vastausta, on hän 6.8.2022 tiedustellut vastauksen viipymisestä. Mainittu viesti on välitetty kirjaamosta Sosiaali- ja terveystoimialan tietopyynnöt-alayksikköön, jossa asia ei ollut ollut aiemmin käsiteltävänä. Kantelijalle on 8.8.2022 ilmoitettu, ettei hänen nimellään löydy käsiteltävänä olevaa tietopyyntöä. Kantelija on vastannut mainittuun viestiin lähettämällä kirjaamosta 27.7.2022 saamastaan vastaanottokuittauksesta ja 28.7.2022 saamastaan erillisestä viestistä ilmenevät tiedot sekä alkuperäisen tiedustelunsa ja siihen saamansa vastauksen. Kantelija sai vielä 10.8.2022 uuden sähköpostin, jossa tiedusteltiin, mitä asiaa tietopyyntö koskee ja pyydettiin tietopyynnön asianumeroa. Tämän jälkeen hän on tehnyt asiansa käsittelystä kantelun oikeuskanslerille.

Seniори-infon antaman selvityksen mukaan kantelijan viestiin alun perin vastanneen Seniори-infon työntekijät eivät ole tiedneet, etteivät verkkosivun linkit ole toimineet eikä asiakas ollut saanut pyytämäänsä tietoa. Selvityksen mukaan palveluneuvoja olisi voinut ratkaista asian ja etsiä kantelijan tarvitseman tiedon, mikäli tarkentava jatkokysymys olisi tullut Seniори-infoon. Saatuaan tiedon selvitys- ja lausuntopyynnöstä Seniори-infon neuvontapäällikkö lähetti kantelijalle viestin, jossa on vastattu hänen alkuperäiseen palvelukeskuskortin myöntämisen edellytyksiä koskevaan kysymykseensä. Viestissä on pahoiteltu, ettei kantelijalle ole annettu hänen pyytämäänsä tietoa sekä annetun tiedon ristiriitaisuutta. Selvityksen mukaan palvelukeskustoiminta oli aiemmin suunnattu vahvemmin yli 65-vuotiaille. Kantelijalle lähetetyn viestin liitteenä on toimitettu palvelukeskusten ydintyöryhmältä tarkistettu ajantasainen linjaus palvelukeskuskortin myöntämisen edellytyksistä. Verkkolinkit on korjattu Seniори-infon tultua tietoiseksi siitä, etteivät ne toimineet.

Tiedonhallintayksikön selvityksen mukaan kantelijan asia ei ole ollut käsiteltävänä tietopyynnöt-alayksikössä, koska se ei ole sisältänyt sellaista tietopyyntöä, joka kuuluisi kaupungin rekisteripitoon kuuluvan sosiaali- ja terveystietojen tietopyyntöjä käsittelevän alayksikön tehtäviin eikä

asiaa siten ollut kirjattu tietopyyntöasiana tietopyynnöissä käytössä olevalla asianumerotyypillä. Kun tietopyynnöt-alayksikön käsittelijälle välitetyssä viivästyistä koskevassa kantelijan tiedustelussa ei ollut mainittu yksikön tehtävin kuuluvaa tietopyyntöasiaa, eikä tiedustelussa mainittu palautejärjestelmän asianumero vastannut tietopyynnöt-alayksikön asianumeroita, ei käsittelijä voinut välitetyn tiedustelun perusteella olla varma, olisiko yksikössä pitänyt kantelijan mukaan olla käsiteltävänä tietopyyntöasia. Viimeisessä kantelijalle lähetetyssä viestissä asian käsittelijä on pyrkinyt selvittämään, olisiko kantelijalla pitänyt olla jokin tietopyynnöt-alayksikön tehtäviin kuuluva tietopyyntöasia käsittelyssä.

Helsingin kaupungin antaman lausunnon mukaan julkiseen asiakirjaan kohdistunutta tietopyyntöä ei ollut käsitelty asianmukaisesti, koska asianosaisen viestin luonne tietopyyntönä oli jäänyt viestiä käsiteltäessä huomioimatta. Kantelija sai vastauksen tietopyyntöön vasta, kun asia oli kantelun myötä tullut Seniori-infon neuvontapäällikön tietoon. Lisäksi lausunnossa on todettu, että tiedonhallintalaki edellyttää ajantasaisia ohjeita tiedonsaantioikeusien toteuttamiseksi ja riittävän koulutuksen tarjoamista henkilöstölle, jotta heillä on riittävä tuntemus voimassa olevista tiedonhallintaa, tietojenkäsittelyä sekä asiakirjojen julkisuutta ja salassapitoa koskevista säädöksistä, määräyksistä ja tiedonhallintayksikön ohjeista. Lausunnon mukaan tapaus osoittaa, että ohjeiden ja koulutuksen riittävyttä on tarpeen arvioida ja tiedonsaantioikeusien toteuttamisen prosesseja selkiyttää.

Oikeusohjeita

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

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.

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:n 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomaisen 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 viranomaisen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (tiedonhallintalaki) 4 §:n 2 momentin mukaan tiedonhallintayksikön johdon on huolehdittava siitä, että tiedonhallintayksikössä on:

- 1) määritelty tässä ja muussa laissa säädettyjen tiedonhallinnan toteuttamiseen liittyvien tehtävien vastuut;
- 2) ajantasaiset ohjeet tietoaineistojen käsittelystä, tietojärjestelmien käytöstä, tietojenkäsittelyoikeuksista, tiedonhallinnan vastuiden toteuttamisesta, tiedonsaantioikeuksien toteuttamisesta, tietoturvallisuustoimenpiteistä sekä poikkeusoloihin varautumisesta;
- 3) tarjolla koulutusta, jolla varmistetaan, että henkilöstöllä ja tiedonhallintayksikön lukuun toimivilla on riittävä tuntemus voimassa olevista tiedonhallintaa, tietojenkäsittelyä sekä asiakirjojen julkisuutta ja salassapitoa koskevista säädöksistä, määräyksistä ja tiedonhallintayksikön ohjeista;
- 4) asianmukaiset työvälineet tiedonhallintaa koskevien velvollisuuksien toteuttamiseksi;
- 5) järjestetty riittävä valvonta tiedonhallintaan liittyvien säädösten, määräysten ja ohjeiden noudattamisesta.

Arviointi

Kantelun saapuessa oikeuskanslerinvirastoon 10.8.2022 on kantelijan Helsingin kaupungille osoittaman tiedustelun ja tietopyynnön lähettämisestä 27.7.2022 kulunut kaksi viikkoa. Selvityksen mukaan kantelija on saanut pyytämänsä tiedot sen jälkeen, kun Seniori-infon neuvontapäällikkö on saanut tiedon 12.8.2022 päivätystä selvityspyynnöstäni. Selvityksessä ei ole tarkemmin yksilöity, milloin kantelija on saanut pyytämänsä tiedot, mutta tämä on joka tapauksessa tapahtunut aikaisintaan 16 päivän kuluttua alkuperäisen pyynnön esittämisestä. Oletettavasti tiedot on kuitenkin annettu kuukauden sisällä alkuperäisen tietopyynnön esittämisestä.

Kantelijan julkista asiakirjaa, eli palvelukeskuskortin myöntämisen edellytyksiä ja näistä tehtyä päätöstä, koskeva tietopyyntö ei ole koskenut suurta määrää asiakirjoja eikä siihen ole sisällynyt salassa pidettäviä osia tai muuta näihin rinnasteista syytä, joka olisi vaatinut asian käsittelyltä erityistoimenpiteitä tai tavanomaista suurempaa työmäärää. Viranomaisen kykenemättömyyttä käsitellä sille osoitettua tietopyyntöä asianmukaisesti ei voida pitää sellaisena tilanteena, johon julkisuuslain 14 §:n 4 momentin jälkimmäisen osan poikkeusta käsittelyn pidennetystä määräajasta on tarkoitettu sovellettavan. Viranomaisen on kyettävä tunnistamaan, milloin sille osoitettu viesti sisältää julkisuuslain mukaisen tietopyynnön siinäkin tapauksessa, että asiaa ei

olla nimenomaisesti viestissä todettu. Helsingin kaupunki on siten menetellyt asiassa julkisuuslain 14 §:n 4 momentin vastaisesti jättäessään antamatta tiedon julkisesta asiakirjasta viimeistään kahdessa viikossa pyynnön esittämisestä.

Hallintolain 7 §:n mukainen palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät lain esitöiden ([HE 72/2002 vp](#), s. 61-62) mukaan sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäten.

Hallintolain 8 §:n mukaisesta neuvontavelvollisuudesta lain esitöissä ([HE 72/2002 vp](#), s. 62) on todettu, että velvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Asioinnilla tarkoitettaisiin paitsi hallintoasian hoitamiseksi tarpeellisten toimenpiteiden suorittamista myös tosiasialliseen hallintotoimintaan liittyvää asiointia viranomaisessa. Vaikka säännösehdotuksessa ei ole täsmennetty vastaamisvelvoitteen piiriin kuuluvien kysymysten ja tiedustelujen sisältöä, näiltä olisi edellyttävä riittävää selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Edelleen esitöissä on todettu tiedusteluun annettavan vastauksen osalta (s. 63), että siltä edellytetään lakiehdotuksen 9 §:n mukaisesti selkeyttä, täsmällisyyttä ja asiallisuutta. Vastauksen tulisi myös olla perusteltu, jos tällaista on pyydetty. Lakiehdotukseen ei ole katsottu tarpeelliseksi ottaa säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisvelvoitensa. Yleisesti voidaan lähteä siitä, ettei hallintoasian hoitamista tai asiointia koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimmista tapauksissa antaa heti. Vastaamisen edellyttämään aikaan saattavat tapauskohtaisesti vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä.

Kantelija on saanut alkuperäiseen yhteydenottoonsa Seniori-infolta samana päivänä vastauksen, jossa hänen esittämänsä kysymykseen on vastattu yleisesti. Kantelija ei kuitenkaan ole saanut vastauksessa tarvitsemiaan tietoja eikä verkkolinkkien toimimattomuutta ole tässä vaiheessa havaittu. Kantelijan lähetettyä saamansa vastauksen sisältäneen toisen tiedustelun ja tietopyynnön Helsingin kaupungin kirjaamoon, ei hän ole saanut enää lainkaan vastausta esittämiinsä kysymyksiin, sillä tietopyynnöt-alayksikössä, jolle pyyntö on välitetty kirjaamosta käsiteltäväksi, ei ole huomattu välitettyyn viestiin sisällyntä tietopyyntöä.

Seniori-infon selvityksessä todetusti asian käsittelyn epäonnistumiseen on voinut vaikuttaa se, että kantelija ei ole esittänyt toista tiedusteluaan samalle taholle, jolta hän sai alun perin vastauksen. Tästä huolimatta kantelijalle on oikeutetusti voinut syntyä tilanteesta sellainen käsitys, ettei hänen asiaansa ole käsitelty huolellisesti. Kantelijan toinen tiedustelu, jonka hän on lähettänyt kaupungin kirjaamoon, olisi tullut välittää sellaiselle taholle, jonka tehtäviin tällaisiin tiedus-

teluihin vastaaminen kuuluu. Vastaavasti tietopyynnöt-alayksikön olisi tullut tunnistaa sille välitetyn viestin sisältämä tietopyyntö ja edelleen ohjata asian käsittely toiselle taholle siltä osin, kuin siihen vastaaminen ei ole kuulunut yksikön tehtäviin.

Kantelijan tiedusteluiden käsittely ei ole täyttänyt hallintolain 8 §:n vaatimuksia, sillä tiedusteluihin annetut vastaukset eivät ole sisältäneet kantelijan pyytämää tietoa palvelukeskuskortin myöntämisen edellytyksistä. Neuvonnan epäonnistuminen ja asian käsittelyn sekavuus osoittavat myös, ettei asiointi ole tapahtunut hallintolain 7 §:ssä edellytetysti nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti.

Tiedonhallintalaki velvoittaa tiedonhallintayksikön johtoa huolehtimaan tiedonsaantioikeuksien toteutumiseksi muun ohella tiedonhallinnan toteuttamiseen liittyvien tehtävien vastuista, ohjeistuksen ajantasaisuudesta sekä henkilöstön koulutuksesta. Virheet kantelijan tiedustelun ja tietopyynnön käsittelyssä osoittavat, että kaupungin lausunnossakin viitatusti keskeistä on kiinnittää huomiota tiedonsaantioikeuksien toteuttamisen prosesseihin. Tällöin tiedonhallintayksikössä ei ole epäselvyyttä sille osoitettujen yhteydenottojen luonteesta ja niiden käsittelemisen vastuista. Kaupungin on huolehdittava siitä, että tiedonhallintalaissa säädettyjen veloitteiden laiminlyöminen ei johda julkisuuslain säännösten noudattamatta jättämiseen ja että tiedonhallinta järjestetään muutoinkin hyvän hallinnon perusteiden edellyttämällä tavalla.

Toimenpiteet

Kiinnitän Helsingin kaupungin huomiota julkisuuslain, tiedonhallintalain sekä hallintolain mukaisten palveluperiaatteen ja viranomaisen neuvontavelvollisuuden noudattamiseen.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Leo Lahtinen