



Sähköinen asiointimahdollisuus ajoneuvon lisäkilven tilaamisessa

KANTELU

Kanteliija on oikeuskanslerille 27.6.2023 osoittamassaan kantelussa arvostellut sitä, että Liikenne- ja viestintävirastosta ei voi enää tilata ajoneuvon rekisterikilven lisäkilpeä sähköisellä lomakkeella, vaikka se aiemmin oli ollut mahdollista. Kantelun mukaan ainoa tapa tilata lisäkilpi on asioida fyysisesti rekisteröivän katsastustoimipaikan kanssa. Kantelijan mukaan tämä rikkoo lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta.

SELVITYS

Liikenne- ja viestintävirasto on 31.5.2024 antanut apulaisoikeuskanslerin siltä pyytämän selvityksen, joka lähetetään tämän päätöksen ohessa kantelijalle.

Selvityksessä on muun muassa todettu, että Liikenne- ja viestintävirasto oli 21.6.2021 siirtänyt kantelussa kuvatulla tavalla lisäkilven tilaamiseen ja toimittamiseen liittyvät tehtävät sopimusrekisteröijälle liikenteen palveluista annetun lain 211 §:n nojalla. Kyseisen säännöksen nojalla Liikenne- ja viestintävirasto voi siirtää palveluntarjoajalle rekisteröintitoimintaan liittyviä avustavia tehtäviä, joihin lisäkilven tilaaminen lukeutuu.

Aiemmin lisäkilven tilaaminen oli tapahtunut siten, että ajoneuvon omistaja tai haltija tilasi lisäkilven Liikenne- ja viestintävirastosta joko paperisella tai sähköisellä lomakkeella. Virasto käsiteli tilaukset saapumisjärjestyksessä, tilasi kilven kilpitoimittajalta ja merkitsi lisäkilven tiedot liikenneasioiden rekisteriin. Tilauksen jälkeen ajoneuvossa voitiin käyttää väliaikaista rekisterikilpeä lisäkilven saapumiseen asti. Kilpitoimittaja toimitti lisäkilven postitse viraston toimipisteseen, joka edelleen lähetti sen asiakkaalle.

Selostettu aiempi menettely aiheutti Liikenne- ja viestintäviraston ilmoittaman mukaan merkittäviä viiveitä asiakkaalle jokaisessa käsittelyvaiheessa. Asiakkaan ei ollut mahdollista käyttää väliaikaista rekisterikilpeä ennen kuin lisäkilpi oli tilattu virastosta ja tieto lisäkilvestä oli merkitty ajoneuvon tietoihin. Lisäkilven tilaamista ja toimittamista koskeva menettely ei selvityksen mukaan ollut myöskään ennen 21.6.2021 aidosti digitalisoitu, vaan sähköisesti oli ollut mahdollista ainoastaan lomakkeen lähettäminen virastoon.

Selvityksen mukaan ajoneuvon omistaja tai haltija on voinut 21.6.2021 alkaen tilata lisäkilven Liikenne- ja viestintäviraston sopimusrekisteröijänä toimivalta katsastustoimipaikalta. Uusi käytäntö nopeuttaa selvityksen mukaan menettelyä ja mahdollistaa väliaikaisen rekisterikilven käytön heti tilauksen jälkeen. Tieto lisäkilvestä merkitään liikenneasioiden rekisteriin välittömästi tilauksen yhteydessä. Valmis lisäkilpi noudetaan tilauksen tehneeltä katsastustoimipaikalta.

Tehdyllä muutoksella on ollut tarkoitus tarjota asiakkaalle nopeampaa palvelua. Liikenne- ja viestintävirasto on joutunut ilmoittamansa mukaan tekemään harkintaa palvelun järjestämisessä, ja on arvioinut palvelun nopeuden olevan asiakkaalle kilven tilaamisen vaivattomuutta tärkeämpää.

Liikenne- ja viestintävirasto on todennut tarjoavansa hyvin kattavat sähköiset palvelut ajoneuvojen rekisteröintiasioiden hoitamiseen, ja ilmoittanut tavoitteenaan olevan laajentaa sähköisiä palveluita myös rekisterikilpitolauksiin. Rekisterikilpitolauksiin liittyvien sähköisten palveluiden kehittämisen tavoitteena on rekisterikilpien tilausprosessien automatisointi ja rekisterikilpien toimittaminen suoraan asiakkaalle mahdollisimman nopeasti kilpivalmistajalta ilman ylimääräisiä käsittelyvaiheita. Palveluiden kehittämisen aikataulutuksessa on selvityksen mukaan huomiotava riippuvuudet ajoneuvojen rekisteröintiin liittyvään järjestelmäuudistushankkeeseen ja sopimukseen kilpivalmistajan kanssa. Liikenne- ja viestintävirasto on ilmoittanut aloittaneensa yksittäin tehtävien kilpitolauusten sähköistämisen suunnittelun siltä osin, kun ne eivät ole riippuvaisia edellä mainitusta järjestelmäuudistushankkeesta.

Liikenne- ja viestintäviraston näkemyksen mukaan lainsäädännössä ei ole asetettu ehdotonta velvollisuutta tarjota mahdollisuutta sähköiseen asiointiin kaikissa tilanteissa. Se on ilmoittanut tekevänsä jatkuvaa kehitystyötä parantaakseen digitaalisten palveluidensa saatavuutta ja laa-

tua, mutta käytettävissä olevien resurssien vuoksi joudutaan myös tekemään jatkuvaa priorisointia siitä, mitä sähköisiä palveluita kehitetään ja miten. Virasto pyrkii arvioimaan tehtävien parannusten hyötyä loppukäyttäjälle suhteessa kehittämisen vaatimiin resursseihin.

RATKAISU

Hallintolain (434/2003) 7 §:n (368/2014) 1 momentissa säädetyn palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asi-oiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 5 §:n (307/2019) mu-kaan sähköisten asiointipalvelujen järjestämisestä ja saatavuuden turvaamisesta säädetään di-gitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, jatkossa digipalvelulaki) 1 §:n 1 momentin mukaan kyseisen lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdolli-suuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Digipalvelulain 2 §:n 5 kohdan (654/2021) mukaan kyseisessä laissa viranomaisesta säädettyä sovelletaan myös muuhun toimijaan siltä osin kuin se hoitaa julkista hallintotehtävää.

Digipalvelulain 3 §:n 2 momentin mukaan kyseisen lain 2 luvun säännöksiä sovelletaan yleisölle tarjottaviin viranomaisen digitaalisiin palveluihin ja muihin sähköisiin tiedonsiirtomenetelmiin, jollei muualla laissa toisin säädetä. Lain 2 lukua ei momentissa todetun mukaan kuitenkaan sovelleta poliisitutinnan ja esitutinnan toimittamiseen. Lisäksi pykälän 3 momentissa on sää-detty tilanteista, joihin digipalvelulakia ei lainkaan sovelleta.

Digipalvelulain mainitussa 2 luvussa olevan 5 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on tarjot-tava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Viranomaisen on tar-jottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakir-jojen vastaanottamiseen hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirto-menetelmää, jos viranomaisen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa. Pykä-län 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, mi-ten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomai-sen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Digipalvelulakia sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamista koskevassa hallituksen esityksessä on digipalvelulain 5 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa ([HE 60/2018 vp](#), s. 66-69) todettu muun ohella seuraavaa:

Sähköisten julkisten palvelujen ensisijaisuuden saavuttamiseksi on olennaisen tärkeää, että viranomaiset järjestävät henkilöiden asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät digitaaliset palvelut ja sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Myös muiden, vaihtoehtoisten kanavien ja asiointitapojen saatavilla olosta on huolehdittava tarkoituksenmukaisella tavalla.

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §:n 1 momentissa viranomaiselle on jätetty harkintamahdollisuus tarjota sähköisen asioinnin palveluita ja erityisesti mahdollisuus toimittaa viranomaiselle sähköisiä asiakirjoja. Säännöksen mukaan viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määritellyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Säännöksen mukaan tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastavia asiakirjoja taikka muita viestejä. Koska suurin osa tämän lain mukaisista viranomaisista on velvoitettuja ottamaan käyttöön hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 5 §:n nojalla viestintävälityspalvelu ja muilla viranomaisilla on mahdollisuus ottaa käyttöön viestinvälityspalvelu, viranomaisilla on jo käytössään vähintään yksi tietoturvallinen sähköisten asiakirjojen ja viestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen tarkoitettu sähköinen tiedonsiirtomenetelmä. Tästä syystä viranomaisella ei ole perusteita olla tarjoamasta sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jonka avulla hallinnon asiakas voisi lähettää asiakirjojaan viranomaiselle tietoturvalisella tavalla. Viranomaisella on puolestaan käytössä viestinvälityspalvelun kautta tarvittavat toiminnallisuudet vastaanottaa viestejä.

Ehdotettava säännös käytännössä velvoittaa viranomaisen järjestämään asioinnin siten, että kaikissa tilanteissa hallinnon asiakkaalla olisi mahdollisuus toimittaa asiaansa koskeva sähköinen asiakirjansa tai muu sähköinen viestinsä viranomaiselle sähköisessä muodossa, ellei jossakin muussa laissa toisin säädetäisi. Siten viranomainen voisi poiketa velvollisuudesta ainoastaan silloin, kun lain tasoisessa säännöksessä olisi säädetty asiakirjan toimittamistavasta toisin. Toimintaympäristön muutos ja yhteisten sähköisten asiointipalvelujen kehittyminen johtavat siihen, että viranomaisia voidaan entistä enemmän velvoittaa vastaanottamaan asiakirjoja ja viestejä sähköisessä muodossa. Hallituksen esityksen 2. lakiehdotuksessa ehdotetaan muutettavaksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §:n 1 momentti. Viranomaisen olisi tarjottava vähintään yhtä tietoturvalisella vaihtoehtoa sähköisten asiakirjojen ja viestien toimittamistavaksi siten, että hallinnon asiakas voi hoitaa asiointitarpeensa sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttämällä.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on 3.5.2024 sähköisestä asioinnista huollettavan puolesta Apotti-järjestelmän Maisa-asiakasportaalissa antamassaan päätöksessä [dnro EOAK/3445/2023](#) todennut digipalvelulain velvoittavan viranomaista järjestämään sähköisen asioinnin niin, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella. Sakslinin mukaan sähköinen asiointi tarjoaa ajasta ja paikasta riippumattoman, helpon ja nopean asiointimahdollisuuden, mikä on myös hallintolaissa edellytetyn hallinnon palveluperiaatteen mukaista. Hän on todennut oikeuskirjallisuudessa (Tomi Voutilainen, Digitaalisten palvelujen sääntely, Alma Talent verkkokirja 2023, s. 245-248) korostetun säännöksen tarkoittavan viranomaiselle säädettyä kattavaa velvollisuutta sähköisen asioinnin järjestämiseen viranomaisen toimialalla, ja todetun säännöksen käytännössä tarkoittavan viranomaisella olevan velvollisuus järjestää palvelutoimintansa siten, että sähköinen asiointi viranomaisen kanssa on mahdollista kaikissa viranomaisen toimialaan kuuluvissa asioissa.

Liikenne- ja viestintävirasto on selvityksessään ilmoittanut siirtäneensä lisäkilven tilaamiseen ja toimittamiseen liittyvät tehtävät sopimusrekisteröijälle liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) 211 §:n (371/2019) nojalla, jossa sille on säädetty mahdollisuus siirtää mainitussa pykälässä lueteltuja lupa- ja rekisteröintitoimintaan liittyviä avustavia tehtäviä. Lain 215 §:n (371/2019) mukaan se valvoo julkista hallintotehtävää tekevien palveluntarjoajien toimintaa.

Edellä esiin tuodun perusteella digipalvelulain 5 §:n 1 momentti käsitykseni mukaan edellyttää tarjoamaan mahdollisuuden saattaa kantelussa kysymyksessä olevat ajoneuvon rekisterikilven lisäkilpeä koskevat tilaukset vireille käyttämällä digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Kantelusta ja asiassa hankitusta selvityksestä ei käy ilmi konkreettista tapausta, jossa tilaus ei olisi ollut saatavissa vireille sähköisesti, eikä käytettävissä olevasta selvityksestä ilmene, miten Liikenne- ja viestintäviraston käyttämät sopimusrekisteröijät mahdollisesti ovat sähköisen asioinnin järjestäneet. Kun Liikenne- ja viestintävirasto ei kuitenkaan ole asiasta antamassaan selvityksessä tuonut ilmi sähköisen asioinnin olevan kilpitilauksissa tällä hetkellä mahdollista, arvioin, ettei mahdollisuutta tilausten tekemiseen käyttämällä digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä ole tarjottu. Se ei myöskään verkkosivullaan (traficom.fi/fi/liikenne/autoilijat/ajoneuvon-rekisterointi/tilaa-ajoneuville-rekisterikilpi.23.1.2025) tiedota asiaa koskevasta sähköisestä asiointimahdollisuudesta, vaan ohjaa käymään kilven tilaamiseksi katsastustoimipaikalla.

Liikenne- ja viestintäviraston ilmoittaman mukaan lisäkilpitilausten tekemiseen tehty muutos, jonka yhteydessä mahdollisuus kilven tilaamiseen sähköistä lomaketta käyttäen oli kantelijan esiin tuomalla tavalla poistettu, oli tehty tilausten käsittelyn nopeuttamiseksi. Totean, että kerrotusta sinänsä kannatettavasta tavoitteestaan huolimatta se on ollut ilmeisessä ristiriidassa laissa tavoitteeksi asetetun digitaalisten palvelujen saatavuuden edistämisen kanssa.

Ottaen huomioon, että Liikenne- ja viestintävirasto on ilmoittanut tavoitteekseen laajentaa sähköisiä palveluitaan rekisterikilpitilauksiin ja ryhtyneensä jo sitä koskeviin toimiin, ei asia anna aiheutta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan sen tietoon edellä esittämäni käsitykseni.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Minna Pulkkinen