



## Tiedusteluun vastaamisen viivästyminen

### KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 15.7.2025 osoittamassaan kantelussa Digi- ja väestötietoviraston menettelyä tiedusteluunsa vastaamisessa. Kantelija on ilmoittanut pyytäneensä 5.6.2025 virastolta vahvistusta siitä, oliko hänen lapsensa rekisteröity Suomessa tilapäisenä vai pysyvänä asukkaana, ja mihin asiakirjoihin kyseinen merkintä perustui. Kun tiedusteluun ei ollut tullut vastausta, hän oli 17.6. ja 5.7.2025 lähettänyt virastolle muistutukset tiedustelustaan saamatta kuitenkaan edelleenkään siihen vastausta.

### SELVITYS

Digi- ja väestötietovirasto on 2.10.2025 antanut siltä pyytämäni selvityksen, joka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

### RATKAISU

#### Digi- ja väestötietoviraston selvitys

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kantelija oli saanut viraston kirjaamoon 5.6., 17.6. ja 5.7.2025 lähettämistään viesteistä automaattiset vastaanottokuittaukset. Viraston kirjaamosta viestit oli välitetty käsiteltäväksi muuttopalvelulle.

Selvityksen mukaan virastossa on käsiteltävänä kantelijan tekemä pyyntö peruuttaa lapsensa kotikuntamerkintä. Pyyntö on otettu käsittelyyn kotikuntalain 18 §:n viittauksen nojalla väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain (väestötietolaki, 661/2009) 76 §:n mukaisena väestötietojärjestelmään tallennetun tiedon korjauspyyntönä.

Selvityksen mukaan muuttopalvelussa on kohdennettu resursseja sähköpostin lukemisesta alkukesän 2025 aikana ruuhkautuneiden muuttoilmoitusten käsittelyyn, minkä vuoksi sähköpostiviestejä lukemassa on ollut merkittävästi vähemmän asiantuntijoita kuin aiemmin. Suurin osa muuttoneuvonnan sähköpostiin tulevista yhteydenotoista on selvityksen mukaan muuttoilmoituksen käsittelyä koskevia kiirehtimispyyntöjä. Saapuneista viesteistä on pyritty seulomaan ja käsittelemään sellaiset asiat, jotka vaativat muita toimenpiteitä kuin avoimen muuttoilmoituksen käsittelyä. Tässä ei valitettavasti ole onnistuttu toivotulla tavalla ja vastaaminen on viivästynyt merkittävästi. Tähän on kiinnitetty muuttoryhmissä huomiota ja sähköpostin käsittelyyn on tarkoitus lisätä asiantuntijoita muuttoilmoitusten käsittelyaikojen lyhennyttä.

Kantelijan viestit eivät selvityksen mukaan ole osuneet mainittuihin seulontoihin, eikä niitä ole siitä syystä käsitelty.

## Arviointi ja toimenpide

Hallintolain (434/2003) 7 §:n (368/2014) 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 mukaan 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. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaiselle esitettyyn sen toimialaan ja tehtäviin liittyvään riittävästi yksilöityyn tiedusteluun on vastattava ilman aiheetonta viivytystä, mikäli yhteydenotot ovat asiallisia ja on pääteltävissä, että tiedusteluun odotetaan vastausta. Ratkaisukäytännön mukaan viranomaiseen yhteyttä ottaneen henkilön ei pidä jäädä epätietoisuuteen siitä, käsitelläänkö hänen asiansa vai ei. Vaikka tiedusteluun ei viranomaisen käsityksen mukaan vielä voitaisikaan antaa kunnollista sisällöllistä vastausta,

tiedusteluun olisi tästä huolimatta vastattava kohtuullisen ajan kuluessa niiden tietojen perusteella, jotka viranomaisen voi tuossa vaiheessa asian käsittelystä antaa.

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kantelijan tiedusteluun ei ollut vastattu vielä selvitystä annettaessakaan eli noin neljä kuukautta sen saapumisen jälkeen. Tulkitseen viraston antamaa selvitystä siten, että nimenomaan kyseinen tiedustelu olisi käsiteltävänä sen selvityksessään mainitsemana väestötietolain 76 §:n mukaisena korjauspyyntönä. Kun selvityksestä ei käy ilmi viraston olleen kantelijaan yhteydessä, ei hänelle ole ilmoitettu, että tiedustelu on mainituin tavoin käsiteltävänä. Vaikka Digi- ja väestötietovirasto ei olisi voinut vielä antaa päätöstä korjauspyyntönä vireille saatettuun asiaan, olisi kantelijan 17.6. ja 5.7.2025 lähettämien viestien perusteella ollut havaittavissa kantelijan odottavan vastausta siihen, miten Digi- ja väestötietovirasto aikoo asian käsitellä.

Minulla ei sinänsä lähtökohtaisesti ole perusteita kyseenalaistaa Digi- ja väestötietoviraston ratkaisua priorisoida toiminnassaan ruuhkautuneiden muuttoilmoitusten käsittelyä. Kantelijan kannalta ei voida kuitenkaan pitää asianmukaisena, ettei hänen tiedusteluunsa ollut vielä asiasta selvitystä neljä kuukautta sen saapumisen jälkeen annettaessa vastattu. Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulee huolehtia tehtäviensä asianmukaisesta hoitamisesta myös niissä tilanteissa, kun resurssit ovat niukat.

Edellä lausumani perusteella kiinnitän Digi- ja väestötietoviraston huomiota tiedusteluihin vastaamiseen ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Maija-Liisa Goebel