APULAISOIKEUSKANSLERI

Neuvontapyynnön käsittelyaika

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 17.2.2026 osoittamassaan kantelussa sekä 23.2.2026, 3.3.2026 ja 16.3.2026 toimittamissaan lisäkirjoituksissa arvostellut tietosuojavaltuutetun toimistolle 14.12.2023 lähettämänsä neuvontapyynnöksi nimeämänsä viestin käsittelyä, johon hän on saanut vastauksen 17.2.2026. Kantelijan mukaan viestiä ei ole käsitelty asianmukaisesti eikä viivytyksettä. Viesti olisi kantelijan näkemyksen mukaan tullut käsitellä kanteluna.

SELVITYS

Tietosuojavaltuutetun toimisto on 24.3.2026 antanut asiasta pyytämäni selvityksen, joka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Tietosuojavaltuutetun toimiston selvitys

Tietosuojavaltuutetun toimiston selvityksen mukaan asioiden käsittely toimistossa on ollut jo pitkään ruuhkautunut ja käsiteltävänä olevien asioiden määrä on kasvanut vuosittain.

Tietosuojavaltuutetun toimiston sisäisen tavoitteen mukaan vireille tulevat asiat tulisi käsitellä vuoden kuluessa niiden vireilletulosta, mihin tavoitteeseen ei kuitenkaan vielä aina päästä. Neuvonta-asiat ja tietoturvaloukkausilmoitukset saadaan pääsääntöisesti käsiteltyä vuodessa.

Selvityksen mukaan tietosuojavaltuutetun toimistossa on ryhdytty useisiin kehittämistoimenpiteisiin, jotta käytössä olevat resurssit voitaisiin hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Toimintaa pyritään tehostamaan esimerkiksi kehittämällä eri tapaustyyppien seulontaprosesseja, selkeyttämällä työnjakoa sekä kouluttamalla henkilöstöä asioiden käsittelyyn, substanssisisältöön ja priorisoinnin periaatteisiin liittyvissä asioissa. Toimisto on ilmoittamansa mukaan pyrkinyt käyttämään kaikki käytössä olevat keinot asioiden käsittelyaikojen parantamiseksi.

Tietosuojavaltuutetun toimisto on ilmoittamansa mukaan pyrkinyt aktiivisesti kiinnittämään myös oikeusministeriön huomiota resurssitarpeisiinsa ja aliresursoinnista seuraaviin vaikutuksiin. Toimiston resurssia onkin vuoden 2026 talousarviossa vahvistettu ja se rekrytoi parhaillaan lisää henkilökuntaa.

Vireille tulevat asiat käsitellään niiden kiireellisyysjärjestyksen mukaisessa järjestyksessä siten, että saman kiireellisyysasteen asiat käsitellään lähtökohtaisesti vireilletulojärjestyksessä. Kantelijan asia oli jaettu tietosuojavaltuutetun toimiston sisäisen toimialajaon perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan esittelijälle. Asian käsittelyvuoron viivästymiseen oli vaikuttanut sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla vireille tulevien asioiden suuri määrä ja ruuhkautunut työtilanne. Kyseessä on vireille tulevien asioiden määrän perusteella toimiston suurin toimiala, jolla on kuluneen vuoden aikana ollut vireillä merkittäviä erityisesti toimialan kokeneempia esittelijöitä työllistäneitä lainsäädäntömuutoksia ja -hankkeita. Toimialan työtilanne on kerrotun vuoksi ruuhkautunut.

Mainitulla toimialalla on otettu alkuvuodesta 2024 käyttöön tehostettu tietoturvaloukkausten seulontaprosessi ja keväällä 2022 rekisteröidyn oikeuksia koskevien toimenpidepyyntöjen seulontaprosessi. Näillä toimenpiteillä vaativammat asiat pyritään erottamaan mahdollisimman aikaisessa käsittelyvaiheessa. Muun muassa näillä toimenpiteillä pyritään varmistamaan, että vireille tulevat asiat saadaan käsitellyiksi asianmukaisessa ajassa.

Kantelijan yhteydenotto oli tietosuojavaltuutetun toimistossa käsitelty neuvontapyyntönä, jollaiseksi kantelija oli sen otsikoinut. Kantelija ei ollut yhteydenotossaan esittänyt vaatimuksia asian selvittämisestä tai muutakaan toimenpidepyyntöä, vaan hän oli esittänyt kysymyksen, johon hän oli pyytänyt vastausta. Pyyntö oli aluksi jaettu yhdelle toimiston oikeudellisista asiantuntijoista, joiden tehtäviin kuuluu vastata rekisteröityjen ja rekisterinpitäjien yleisiin neuvontapyyntöihin.

Kantelijalle oli vastattu 17.2.2026 antamalla hänelle yleistä neuvontaa. Selvityksessä on todettu, että kantelija olisi voinut vapaamuotoisesti ilmoittaa tietosuojavaltuutetun toimistolle esimerkiksi hänelle lähetettyyn viestiin vastaamalla halustaan saada kysymyksensä käsitellyksi kanteluasiana. Tietosuojavaltuutetun toimisto on pahoitellut, että tämä ei ole käynyt kantelijalle annetusta vastauksesta yksiselitteisesti ilmi.

Selvityksessä on todettu asioiden käsittelyn yleisellä neuvonnalla olevan tietosuojavaltuutetun toimistossa tavanomaista. Merkittävä osa tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille saatetuista asioista myös päätetään neuvonnalla tai rekisterinpitäjältä pyydetyn selvityksen jälkeen annettavalla vastauksella. On valvontaviranomaisen harkinnassa, millaisiin toimenpiteisiin kussakin asiassa on tarpeellista ryhtyä.

Kantelija on sittemmin 17.2.2026 saattanut asian tietosuojavaltuutetun toimistossa kanteluasiana vireille. Asian aiemmat vaiheet otetaan asian käsittelyjärjestyksessä huomioon ja asiaa on jo ryhdytty selvittämään. Asiaa käsitellään tietosuojavaltuutetun toimiston ilmoittaman mukaan siten kuin se olisi tullut vireille vuonna 2023.

Asiaa koskevaa sääntelyä

Yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 artiklan 57 kohdassa 1 säädetään asetuksen mukaisen kansallisen valvontaviranomaisen tehtävistä. Kyseisen kohdan e-alakohdan mukaan kansallisen valvontaviranomaisen on annettava pyynnöstä rekisteröidyille tietoja niille kyseisen asetuksen mukaan kuuluvien oikeuksien käytöstä. Saman kohdan f-alakohdan mukaan valvontaviranomaisen on käsiteltävä rekisteröidyn tekemiä valituksia ja tutkittava siinä määrin kuin se on asianmukaista valituksen kohdetta ja ilmoitettava valituksen tekijälle tutkinnan etenemisestä sekä tutkinnan tuloksista kohtuullisen ajan kuluessa, erityisesti jos asia edellyttää lisätutkimuksia tai koordinointia toisen valvontaviranomaisen kanssa.

Tietosuoja-asetuksen 77 artiklan 1 kohdan mukaan jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle erityisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa hänen vakinainen asuinpaikkansa tai työpaikkansa on taikka jossa väitetty rikkominen on tapahtunut, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan kyseistä asetusta. Saman artiklan 2 kohdan mukaan valvontaviranomaisen, jolle kantelu on tehty, on ilmoitettava kantelun tekijälle sen etenemisestä ja ratkaisusta, mukaan lukien 78 artiklan mukaisten oikeussuojakeinojen mahdollisuudesta.

Tietosuoja-asetuksen 78 artiklan 2 kohdan mukaan jokaisella rekisteröidyllä on oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin, jos 55 ja 56 artiklan nojalla toimivaltainen valvontaviranomainen ei ole käsitellyt kantelua tai ilmoittanut rekisteröidylle kolmen kuukauden kuluessa 77 artiklan

nojalla tehdyn kantelun etenemisestä tai ratkaisusta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta muita hallinnollisia muutoksenhakukeinoja tai muita kuin oikeudellisia oikeussuojakeinoja.

Tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuna kansallisena valvontaviranomaisena toimii tietosuojalain (1050/2018) 8 §:n 1 momentin mukaan tietosuojavaltuutettu. Saman lain 9 §:ssä säädetään tietosuojavaltuutetun toimistosta.

Tietosuojalain 21 §:n (1225/2023) 1 momentin mukaan rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä. Saman pykälän 3 momentin (1225/2023) mukaan tietosuojavaltuutetun on käsiteltävä tietosuoja-asetuksen 77 artiklan nojalla vireille tullut kanteluasia kolmen kuukauden kuluessa sen vireilletulosta tai, jos asia ei ole käsiteltävissä tässä ajassa, ilmoitettava rekisteröidylle tässä ajassa arvio päätöksen antamisajankohdasta. Pykälän 4 momentin (1225/2023) mukaan jos tietosuojavaltuutettu laiminlyö 3 momentissa tarkoitetun kolmen kuukauden määräajan noudattamisen, rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus hallinto-oikeudelle. Valitus on tehtävä ennen kuin tietosuojavaltuutettu on käsitellyt asian tai on antanut arvion päätöksen antamisajankohdasta. Valituksen katsotaan tässä tapauksessa kohdistuvan tutkimatta jättämistä koskevaan päätökseen.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n (368/2014) mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Arviointi

Kantelija on tietosuojavaltuutetun toimistoon 14.12.2023 lähettämässään neuvontapyynnöksi nimeämässään sähköpostiviestissä viitannut rekisterinpitäjältä saamaansa vastaukseen ja kysynyt tietosuojavaltuutetun näkemystä asiassa. Tietosuojavaltuutetun toimiston ylitarkastaja on 17.2.2026 antanut kantelijalle vastauksen, jossa on todettu yksittäistapauksia koskevien kysymysten tulevan vireille ja selvitettäväksi tietosuojavaltuutetun toimistolle tehtyjen kanteluiden kautta. Vastauksen mukaan tietosuojavaltuutetun toimiston kannanmuodostukset tapahtuvat tietosuojavaltuutetun ja apulaistietosuojavaltuutettujen ratkaisujen kautta. Vastauksen mukaan tietosuojavaltuutettu tai apulaistietosuojavaltuutetut eivät ole ottaneet aiemmin annetuissa päätöksissä kantaa kantelijan esittämään kysymykseen, joten toimiston ratkaisukäytännön pohjalta ei ole voitu antaa kysymykseen tuossa vaiheessa tarkempia vastauksia.

Kirjeessä on todettu, että koska kantelija on kysynyt asiassa yleistä neuvoa tietosuojavaltuutetun toimistolta, hänelle on annettu mainitunlainen vastaus, joka voidaan antaa ilman, että kyseisestä asiasta on aiempaa ratkaisukäytäntöä, tai että asiaa on tarkemmin selvitetty kyseiseltä rekisterinpitäjältä.

Vastauksessa on todettu edelleen, että mikäli kantelija kuitenkin haluaa tehdä kyseisessä asiassa kantelun tietosuojavaltuutetun toimistolle, asiaa voidaan lähteä selvittämään tarkemmin kanteluasiana. Kirjeessä on todettu, että kantelijaa ohjataan tekemään asiassa kantelu, mikäli hän toivoo, että rekisterinpitäjän menettelyä lähdetään selvittämään tarkemmin. Kirjeen mukaan neuvonpyyntönä vireille saatetun asian käsittely kuitenkin päätettiin mainitulla vastauksella annettuun yleiseen neuvontaan.

Minulla ei asiasta käytettävissäni olevan selvityksen perusteella ole perusteita todeta tietosuojavaltuutetun toimiston menetelleen lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuksiaan käsitelleessään kantelijan yhteydenottoa neuvontapyyntönä. Pidän kuitenkin siihen vastaamiseen kulunutta kahden vuoden ja kolmen kuukauden aikaa kohtuuttoman pitkänä. Vastauksen viipyminen on ollut omiaan viivyttämään myös siinä mainitun mahdollisen kyseistä asiaa koskevan kantelun vireille saattamista.

Tietosuojalaissa ei ole säädetty määräaikaa neuvontapyyntöihin vastaamiselle. Tältä osin sovelletaan hallintolain 23 §:ää, jonka mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Asiasta saadusta selvityksestä ei käy ilmi pitkää käsittelyaikaa selittäviä kysymyksessä olevaan asiaan liittyviä erityisiä syitä, vaan käsittelyn viipymistä on selitetty asioiden käsittelyn yleisellä ruuhkautumisella. Arvioni mukaan asiaa ei ole käsitelty ottaen huomioon asian laatu ja sen edellyttämä työmäärä edellä mainitussa säännöksessä edellytetyllä joutuisuudella.

Toimenpiteet

Kiinnitän edellä toteamani perusteella tietosuojavaltuutetun toimiston huomiota velvollisuuteen käsitellä asiat ilman aiheetonta viivytystä.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen	Petri Martikainen
Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri	Maija-Liisa Goebel