

11.6.2015

Dnro 1241/4/14

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kirsti Kurki-Suonio

ASIAKIRJOJEN ANTAMISTA KOSKEVIIN PYYNTÖIHIN VASTAAMINEN

1

KANTELU

Kantelija arvosteli kantelussaan Espoon kaupungin lastensuojelun menettelyä. Kantelun mukaan hän ei ollut saanut pyytämäänsä asiakirjoja, jotka koskivat hänen oheishuollossa olevaa lapsenlastaan. Kantelija oli liittänyt kanteluunsa Etelä-Suomen aluehallintoviraston 5.2.2014 antaman päätöksen, jossa aluehallintovirasto oli kiinnittänyt Espoon kaupungin sosiaalitoimen huomiota mm. asianmukaiseen asiakirjojen antamiseen. Päätöksen mukaan Espoon kaupungin sosiaalipalvelut oli aluehallintovirastolle antamassaan selvityksessä myöntänyt, että asiakirjat olivat epähuomiossa jääneet antamatta, mutta ne oli luvattu toimittaa pikimmiten. Kantelijan oikeusasiamiehelle 11.3.2014 tekemän kantelun mukaan asiakirjat ovat päätöksen antamisen jälkeen olleet edelleen toimittamatta.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Asiakirjojen tai tietojen antamista koskeviin pyyntöihin vastaaminen

3.1.1

Tapahtumat

Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden antaman selvityksen mukaan kanteluasiassa, josta Etelä-Suomen aluehallintovirasto antoi päätöksensä 5.2.2014, Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluista oli myönnetty, että pyydetyt asiakirjat olivat jääneet epähuomiossa antamatta ja ne oli luvattu toimittaa pikimmiten. Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden antaman selvityksen mukaan kantelija oli saanut pyytämänsä asiakirjat sen jälkeen, kun hän oli tehnyt uuden kirjallisen rekisteritietojen tarkastuspyynnön 31.3.2014. Selvityksen mukaan asiakirjat oli lähetetty hänelle 9.5.2014.

Selvityksessä ei ole kerrottu, miksi asiakirjoja ei ollut toimitettu pikimmiten sen mukaisesti kuin aluehallintovirastolle annetussa lausunnossa oli luvattu.

Asiakirjat oli selvityksen valossa annettu vasta uuden 31.3.2014 päivätyn kirjallisen rekisteritietojen tarkastuspyynnön perusteella. Selvityksen mukaan kantelija oli aiemmin pyytänyt asiakirjoja vuosien 2012–2013 aikana joko suullisesti tai kirjallisesti. Hän oli myös tiedustellut asiansa etenemistä. Sosiaalityöntekijän mukaan hänelle oli saapunut yksi tiedustelu asiaan liittyen 30.10.2012.

3.1.2

Asiakirjapyynnöt vuosilta 2012–2013

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (jälj. julkisuuslain) mukaan asia, joka koskee tiedon antamista asiakirjan sisällöstä, on ratkaistava *mahdollisimman pian*. Julkisesta asiakirjasta on annettava tieto viimeistään *kahden viikon* kuluessa siitä, kun viranomaisen on saanut tiedon antamista koskevan pyynnön. Jos asiakirjoja on paljon tai jos niihin sisältyy salassa pidettäviä osia, asia on ratkaistava viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön saamisesta. Edellä mainittuihin näkökohtiin, joiden vuoksi määräaika voi jatkua *enintään kuukauteen*, rinnastetaan muut vastaavat syyt, joiden vuoksi pyynnön käsittely ja asian ratkaisu vaativat tavanomaista suuremman työmäärään. Siinä tapauksessa, että ratkaisu on myönteinen, asiakirjojen antamisen niitä pyytäneelle henkilölle tulee myös tapahtua mainitussa määräajassa (14 §:n 3 mom.).

Henkilötietolain mukainen tarkastuspyyntö tulee lain mukaan toteuttaa *ilman aiheetonta viivytystä*. Toteuttamiselle ei ole säädetty yhtä täsmällistä enimmäisaikaa kuin julkisuuslaissa. Henkilötietolain 28 §:n 2 momentissa todetaan kuitenkin, että tietojen antamisen epäämisen veroisena pidetään sitä, että rekisterinpitäjä (tässä tapauksessa siis Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut) ei ole *kolmen kuukauden kuluessa* antanut kirjallista vastausta rekisteröidylle. (Rekisteröity oli tässä tapauksessa kantelijan lapsenlapsi, jonka puhevaltaa kantelija käytti, koska hänet oli määrätty lapsen huoltajaksi tämän äidin ohella Hämeenlinnan käräjäoikeuden päätöksellä 23.7.2008, 08/2659). Rekisteröidyllä on tällöin oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Henkilötietolakiin perustuvan menettelyn lähtökohtana on kuitenkin, että rekisterinpitäjä jo tätä ennen antaa kirjallisen todistuksen siitä, että tietojen antamisesta kieltäydytään, jolloin rekisteröity voi viedä asian tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden antamassa selvityksessä on todettu, että vuosien 2012–2013 aikana kantelija oli tehnyt useamman kuin yhden asiakirjoja koskevan pyynnön. Selvityksen mukaan perhe- ja sosiaalipalveluissa ei voitu todeta, että pyyntöjä olisi ollut kolmea, kuten kantelussa oli todettu. Selvityksissä puhutaan kuitenkin monikossa ”*vuosien 2012- 2013 aikana saapuneista kirjallisista tai suullisista pyynnöistä*”, jolloin pyyntöjä on nähdäkseni täytyntä olla enemmän kuin yksi.

Selvityksessä ei ole myöskään kerrottu, onko asiakirjoja koskevia pyyntöjä pidetty julkisuuslain vai henkilötietolain mukaisina pyyntöinä. Selvityksessä, joka on päivätty 13.11.2014, on todettu, että mainittujen vuosina 2012–2013 tehtyjen pyyntöjen perusteella asiakirjat ”*ovat jääneet epähuomiossa jääneet eikä pyyntöihin ole annettu myöskään kieltävää päätöstä*”.

Asiakirjapyyntöjen käsittely on viipynyt selvästi pidempään kuin julkisuuslaki tai henkilötietolaki on edellyttänyt. Olennaista ei ole käsitykseni mukaan enää se, minkä lain perusteella asiakirjat ovat jääneet antamatta tai kielteinen päätös tai todistus antamatta jättämisestä tekemättä. Aika, jonka kantelija on joutunut odottamaan joko asiakirjoja, kielteistä päätöstä tai todistusta pyynnön epäämisestä, on joka tapauksessa ollut moninkertainen siihen nähden, mitä kumpikin laki edellyttää.

Lisäksi on käsitykseni mukaan otettava huomioon, että Espoon perhe- ja sosiaalipalveluista oli jo kertaalleen luvattu aluehallintovirastolle annetussa lausunnossa, että asiakirjat toimitetaan kantelijalle pikimmiten. Hallintolain 6 §:ssä ilmaistun hallinnon oikeusperiaatteen mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Koska asiakirjoja tai tietoja koskevien pyyntöjen perusteella kantelijalle ei ollut annettu edes kieltäytymistä koskevia päätöksiä tai kieltäytymistodistuksia, kantelijalla ei ollut mahdollisuutta vaatia asiakirjoja julkisuuslain mukaan muutoksenhaun kautta tai saattamalla asiaa

henkilötietolain mukaan tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. Henkilötietolaki tosin mahdollistaa asian saattamisen tietosuojavaltuutetulle kolmen kuukauden kuluttua pyynnön tekemisestä siinäkin tapauksessa, että viranomainen ei ole vastannut lainkaan. Tämä ei kuitenkaan vähennä Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelujen vastuuta asiassa, sillä saman lain mukaan sen olisi kuitenkin tullut antaa todistus kieltäytymisestä (28 §:n 2 mom.). Selvityksen perusteella mitään todistusta ei annettu.

Johtopäätös

Katson edellä olevan perusteella, että Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa laiminlyötiin henkilötietolakiin ja julkisuuslakiin perustuvat veloitteet, jotka koskevat tietojen antamista, tai siinä tapauksessa, että tietoja ei voida antaa, päätöksen tai kieltäytymistodistuksen antamista. Menettely oli lainvastaista.

Asiakirjat oli jo kertaalleen luvattu antaa aluehallintovirastolle annetussa lausunnossa. Aluehallintovirasto antoi oman päätöksensä asiassa 5.2.2014. Asiakirjat annettiin kuitenkin vasta, kun kantelija oli tehnyt uuden 31.3.2014 päivätyn henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön, jolloin asiakirjat lähetettiin kantelijalle selvityksen mukaan 9.5.2014. Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut eivät käsitykseni mukaan noudattaneet hyvän hallinnon perusteita, kun asiassa ei menetelty niin kuin aluehallintovirastolle annetussa lausunnossa oli luvattu.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluille huomautuksen vastaisen varalle.

3.1.3

Tarkastuspyyntö 31.3.2014

Selvityksen mukaan kantelija oli tehnyt myöhemmin kirjallisen henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön, joka oli päivätty 31.3.2014. Sen perusteella hänelle oli lähetetty asiakirjat 9.5.2014. Pyyntöön vastaaminen oli siten kestänyt suunnilleen yhden kuukauden ja viikon ajan.

Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän tulee antaa asiakirjat tai varata rekisteröidylle tilaisuus tutustua häntä koskeviin tietoihin ilman aiheetonta viivytystä. Asiassa ei ole osoitettu, että asiakirjojen antaminen olisi viipynyt aiheettomasti. Katson, ettei asiassa ole tältä osin aihetta epäillä toimenpiteitäni edellyttävää lainvastaista menettelyä.

Kiinnitän kuitenkin Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden huomiota siihen, että henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä annettava tiedot tai varattava rekisteröidylle mahdollisuus tutustua laissa tarkoitettuihin tietoihin siten kuin henkilötietolain 28 §:n 2 momentissa on säädetty.

3.2

Tiedusteluihin vastaaminen

Kantelijan kantelun mukaan hän oli useasti tiedustellut asiakirjoja kirjallisesti sähköpostitse ja ollut yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijälle oli tullut yksi tiedustelu sähköpostitse 30.10.2012. Selvityksestä ei ilmene tarkemmin, millä tavoin sosiaali- ja potilasasiamies on myötävaikuttanut kantelijan asiaan, ja miten hänen kauttaan mahdollisesti tullessiin yhteydenottoihin on vastattu.

Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijä ei ole vastannut sähköposteihin sen vuoksi, että asiakasasioiden käsittely sähköpostitse on ollut ohjeistuksen mukaan kiellettyä. Selvityksen mukaan asiat on käyty läpi tapaamisissa tai puhelinkeskusteluissa. Niiden sisältö ei kuitenkaan ole enää ollut hänen muistissaan.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin. Se, että salassa pidettäviä asioita ei voida välittää asiakkaalle sähköpostitse tietoturvasyiden vuoksi, ei oikeuta viranomaista jättämään vastaamatta asiakkaan asiallisiin kysymyksiin asiansa etenemisestä. Tällaisiin kysymyksiin voidaan vastata tapaamisten yhteydessä tai puhelimitse, kuten selvityksen mukaan oli tehty, edellyttäen, ettei tapaamisen tai puhelun ajankohta viivytä kohtuuttomasti tiedusteluun vastaamista.

Hyvä hallinto voi kuitenkin edellyttää merkintöjen tekemistä tiedusteluun vastaamisesta asiakasasiakirjoihin, jotta viranomainen voi asianmukaisesti seurata asiakkaan asiassa toimenpiteitä ja asian etenemistä. Asiaa koskee sittemmin säädetty sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettu laki (17 §:n 3 kohta).

Kiinnitän Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden huomiota hyvän hallinnon mukaiseen asiakastyöhön.

- - -

4 TOIMENPITEET

Huomautan Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluita edellä kohdassa 3.1.2 selostamastani lainvastaisesta menettelystä vastaisen varalle. Saatan tässä tarkoituksessa päätökseni Espoon kaupungin avopalvelupäällikön tietoon.

Kiinnitän samalla Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden huomiota kohdassa 3.1.3 selostetuun perusteisiin siihen, että henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän on annettava tiedot tai varattava rekisteröidylle mahdollisuus tutustua laissa tarkoitettuihin tietoihin ilman aiheetonta viivytystä.

Kiinnitän Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden huomiota vielä hyvään hallintoon asiakkaan tiedusteluihin vastaamisessa ja vastausten kirjaamisessa kohdassa 3.2. selostetulla tavalla.