

12.4.2022

EOAK/4215/2021

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Notaari Sanna-Kaisa Frantti**

## **TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTON KÄSITTELYAIKA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli kantelussaan Tietosuojavaltuutetun toimiston pitkittynyttä käsittelyaikaa. Kantelukirjoituksen mukaan asian käsittely oli 9.6.2021 mennessä kestänyt tasan kaksi vuotta. Kantelussa nostettiin esille muun muassa Tietosuojavaltuutetun toimiston kirjaamon ruuhkautuminen.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto. Selvitys- ja lausuntopyynnössä Tietosuojavaltuutetun toimistoa pyydettiin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, mitä toimenpiteitä tietosuojavaltuutetun toimistossa on tehty kirjaamon ruuhkien purkamiseksi, ja mikä on ollut kirjaamon viive kantelussa tarkoitettuna ajankohtana ja mikä se on lausunnon antamisen hetkellä.

### **3 VASTINE**

Selvityksen ja lausunnon johdosta kantelijalle varatiin tilaisuus antaa vastineensa asiassa. Vastineessa kantelija kiinnittää huomiota muun muassa siihen, että hänen 4.6.2019 tekemää kantelua Tietosuojavaltuutetun toimistolle on alettu käsitellä vasta puolitoista vuotta kantelun jättämisen jälkeen. Lisäksi kantelija kertoo, että ratkaisu asiaan on saapunut joulukuussa 2021, eli asian käsittely on kestänyt kaksi ja puoli vuotta.

### **4 RATKAISU**

#### **4.1 Tietosuojavaltuutetun selvitys**

Saadun selvityksen mukaan asioiden käsittely tietosuojavaltuutetun toimistossa on ollut ruuhkautunut jo ennen yleisen tietosuojasetuksen soveltamisen alkamista. Tietosuojavaltuutetun toimistossa käsiteltävänä olevien asioiden määrä on kasvanut vuosittain. Tietosuojavaltuutetun toimisto on saanut vuosien 2016–2020 aikana lisäresursseja ja määrärahat ja toteutuneet henkilötyövuodet ovat noin kaksinkertaistuneet. Samaan aikaan tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille tulleiden asioiden määrä on kuitenkin kolminkertaistunut.

Selvityksessä todetaan, että Tietosuojavaltuutetun toimiston resurssit eivät resurssien lisäämisestä huolimatta ole oikeassa suhteessa sille säädettyjen tehtävien kanssa.

Selvityksen mukaan työkuorma kirjaamossa on kasvanut pidemmän ajan kuluessa johtuen asiämäärien ennakoitua suuremmasta kasvusta. Myös korona-aikana kirjaamon kyky selviytyä kasvavista asiämääristä on etätöistä johtuen ollut heikompi. Osaltaan kirjaamon ruuhkautumiseen ovat vaikuttaneet myös henkilöstön toistuvat poissaolot syksyllä 2020, henkilövaihdokset kirjaamossa ja kirjaamon esihenkilötehtävän hoito pitkään sijaisen voimin hänen omien tehtäviensä lisäksi. Myös suuri roskapostin määrä kirjaamon sähköpostilaatikossa hidastaa kirjaamon työtä. Roskapostin määrä kasvoi alkuvuodesta 2021 kun kirjaamon sähköpostilaatikon haitallisten viestien suodattimet oli otettu pois käytöstä. Asia tuli esille vasta kun kirjaamon roskapostin määrä oli kasvanut merkittävästi.

Syksyllä 2020 korjaavana toimenpiteenä kohdistettiin kirjaamoon hetkellisesti lisäresursseja. Samalla selvitettiin mahdollisuutta keventää kirjaamon työtaakkaa lähetettävien asiakirjojen käsittelyssä. Kun kirjaamon uudelleen ruuhkautunut tilanne tuli esille alkukesästä 2021, tilanteen korjaamiseksi ryhdyttiin pikaisiin toimenpiteisiin ja asetettiin lisäksi talon sisäinen työryhmä, jonka tehtävänä oli esittää tietosuojavaltuutetulle kehitysehdotus kirjaamon tilanteen turvaamiseksi pitkällä tähtäimellä. Kirjaamon tilanne otettiin samassa yhteydessä myös tietosuojavaltuutetun pysyvään seurantaan. Lisäksi asianhallintajärjestelmän kehittämistyötä on pyritty edistämään Oikeusrekisterikeskuksen kanssa.

Kirjaamon tilanne saatiin lopulta normalisoitua 29.7.2021. Selvitystä annettaessa (18.11.2021) kirjaamatta oli 188 asiaa, ja kaikki 12.11.2021 vireille tulleet asiat oli kirjattu asianhallintajärjestelmään.

Kantelun kohteena oleva asia (4582/163/19) on tullut tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille 5.6.2019. Asian käsittely on siirretty uudelle esittelijälle 26.10.2020, jonka jälkeen asiassa on 28.10.2020 pyydetty rekisterinpitäjältä selvitystä. Selvitystä pyydettiin 12.11.2020 mennessä, mihin mennessä selvitystä ei kuitenkaan saatu. Tämän jälkeen asian esittelijä on 1.12.2020 ollut sähköpostitse yhteydessä rekisterinpitäjään ja tiedustellut, oliko selvitys mahdollisesti jo annettu. Viestiin ei kuitenkaan vastattu, minkä jälkeen asian esittelijä on 23.12.2020 soittanut rekisterinpitäjän keskuskirjaamoon ja tiedustellut asiaa. Keskuskirjaamosta kerrottiin, että rekisterinpitäjän asianhallinnasta on löydettävissä keskeneräinen selvitys. Asian esittelijää pyydettiin kääntymään asian vastuuhenkilön puoleen.

Välittömästi puhelun jälkeen asian esittelijä on lähestynyt edellä mainittua vastuuhenkilöä sähköpostitse ja tiedustellut, milloin rekisterinpitäjä antaa pyydetyn selvityksen. Viestiin ei ole vastattu. Asian esittelijä oli lisäksi tuloksetta yrittänyt tavoitella edellä mainittua vastuuhenkilöä myös puhelimitse.

Vireillesaattaja on 11.1.2021 ollut yhteydessä asian esittelijään ja tiedustellut asia käsittelyn etenemisestä, minkä jälkeen välittömästi asian esittelijä oli jälleen soittanut edellä mainitulle vastuuhenkilölle ja vihdoinkin myös saanut tämän tavoitettua. Vastaus selvityspyyntöön saatiin lopulta 18.1.2021, minkä jälkeen vireillesaattajalle varattiin mahdollisuus antaa asiassa vastineensa. Vireillesaattaja antoi asiassa vastineensa 26.2.2021. Tämän jälkeen vireillesaattaja antoi asiassa vielä lisäselvitystä 22.3.2021. Rekisterinpitäjältä on pyydetty lisäselvitystä 12.5.2021, joka lisäselvitys on saatu 2.6.2021. Vireillesaattaja on jälleen antanut asiassa lisäselvitystä 3.7.2021. Vireillesaattajalle on jälleen 15.7.2021 varattu mahdollisuus antaa vastineensa asiassa saadusta lisäselvityksestä. Vireillesaattaja on antanut asiassa vastineensa 27.7.2021. Vireillesaattajaan on sittemmin oltu yhteydessä ja kerrottu, että asian käsittely on edennyt päätösvaiheeseen.

#### 4.2 Asian arviointi

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Niin ikään hallintolain 23 §:n mukaan asia tulee käsitellä ilman aiheetonta viivytystä. Julkisen vallan velvollisuuksiin kuuluu perustuslain 22 §:n mukaisesti turvata perusoikeuksien toteutuminen, mihin kuuluu muun muassa riittävästä voimavaroista huolehtiminen, jotta esimerkiksi asian asianmukainen ja viivytyksetön käsittely toteutuu myös käytännössä.

Laillisuusvalvonnassa käsittelyajan asianmukaisuutta arvioidaan tapauskohtaisesti asian laadun ja siihen liittyvien yksilöllisten olosuhteiden perusteella. Huomiota kiinnitetään muun muassa asian laajuuteen, vaikeuteen ja käsittelyn edellyttämien toimenpiteiden määrään sekä siihen, onko asian käsittelyssä sellaisia passiivisia ajanjaksoja, joiden aikana käsittely ei ole edennyt. Myös asian erityislaatu ja sen merkitys henkilön oikeusasemalle ovat arvioinnissa yleensä huomioon otettavia tekijöitä. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on henkilön jokapäiväiseen elämään, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Kantelussa tarkoitetun asian käsittelyaika on tietosuojavaltuutetun toimiston antaessa selvitystään (18.11.2021) ollut noin 30 kuukautta. Saadusta selvityksestä käy ilmi, että asiassa ei ole tehty mitään toimenpiteitä ensimmäisten 17 kuukauden aikana.

Käsittelyn siirryttyä uudelle esittelijälle 26.10.2020 on asiassa aloitettu tarvittavat toimenpiteet asian tutkimiseksi. Tässä vaiheessa asian käsittelyä on hidastanut rekisterinpitäjän välinpitämättömyys vastata selvityspyyntöihin tai tiedusteluihin.

Saadusta selvityksestä ei käy ilmi, miksi asialle ei ole tehty lainkaan toimenpiteitä ensimmäisten 17 kuukauden aikana vaan asiaa on perusteltu ainoastaan resurssisyillä. Asia on ratkaistu joulukuussa 2021, jolloin kokonaiskäsittelyaika on ollut noin 31 kuukautta.

Katson, että kantelijan asian käsittely on viivästynyt aiheetta tietosuojavaltuutetun toimistossa.

Laillisuusvalvontakäytännössä on monissa tapauksissa katsottu, ettei viranomainen voi ruuhkautuneen työtilanteen, resurssipulan tai esimerkiksi töiden organisointiin liittyvien ongelmien vuoksi jättää huolehtimatta laissa säädetyistä velvoitteistaan. Lähtökohtaisesti hyväksyttävänä syynä asioiden viipymiselle ei ole pidetty resurssien vähäisyyttä, vaan on todettu, että viranomaisen tulee tehokkaalla työnjohdolla, työnteen organisoinnilla ja toimintatapojen kehittämällä sekä muilla käytettävissään olevilla työkulkua parantavilla keinoilla vaikuttaa käsittelyaikojen pitämiseen kohtuullisena. Mainitut keinot eivät kuitenkaan aina välttämättä riitä, jolloin kysymys saattaa olla lainsäädännön viranomaisten toiminnalle asettamien vaatimusten ja viranomaisten käyttöön osoitettujen resurssien epäsuhdasta.

Kunakin viranomaisen tehtävänä on osaltaan päätösvaltansa puitteissa varmistaa tehtäviensä asianmukaisen suorittamisen kannalta riittävät resurssit. Olennaista asiassa on siten laillisuusvalvonnan näkökulmasta tarkastella paitsi sitä, millaisiin päätäntävallassaan oleviin toimenpiteisiin viranomainen on ryhtynyt, myös sitä, miten se muuten on pyrkinyt saamaan tilanteeseen parannusta siltä osin kuin asia ei ole viranomaisen omassa päätäntävallassa. Kyse on lopulta siitä, onko yksittäinen viranomainen tehnyt sen, mitä siltä kohtuudella voidaan edellyttää (ks. esim. OA dnro 7233/2019).

Ylimpien laillisuusvalvojien tiedossa on, että tietosuojavaltuutetun toimistossa käsiteltävänä olevien asioiden määrä on lainsäädäntömuutosten johdosta viime vuosina lisääntynyt huomattavasti eikä kehitystä ole täysin kyetty ennakoimaan.

Olen esillä olevan asian arvioinnissa ottanut huomioon edellä todetun sekä sen, että toinen ylin laillisuusvalvoja, valtioneuvoston apulaisoikeuskansleri, on tutkinut tietosuojavaltuutetun toimiston menettelyä omana aloitteenaan (OKV/123/70/2020). Apulaisoikeuskansleri totesi asiassa 27.12.2021 antamassaan päätöksessä, että tietosuojavaltuutetun toimistossa tehdyt kehittämistoimet ja ruuhkanpurkutoimet vaikuttivat lupaavilta.

Apulaisoikeuskansleri on pyytänyt oikeusministeriötä viimeistään 31.5.2022 vastaamaan, miten tietosuojavaltuutetun toimiston resurssit asioiden lainmukaisen käsittelyn varmistamiseksi aiotaan turvata. Hän on pyytänyt ministeriötä myös samassa yhteydessä arvioimaan, edellyttääkö tietosuojavaltuutetun riippumaton asema sitä, että valtuutetulle turvataan välittömämpi mahdollisuus tulla kuulluksi oikeusministeriön ja valtiovarainministeriön välisissä valtuutetun resursseja koskevassa valmistelussa.

Lisäksi apulaisoikeuskansleri on ilmoittanut jatkavansa edelleen toimiston käsittelyaikojen seuranta ja on pyytänyt päätöksessään tietosuojavaltuutetun toimistoa lähettämään päivitettyt seurantatilastot sekä arviot kehittämistoimien etenemisestä viimeistään 30.9.2022.

## **5 TOIMENPITEET**

Saatan edellä kohdassa 4.2 esittämäni käsityksen tietosuojavaltuutetun tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni sekä kantelijan antaman vastineen tietosuojavaltuutetun toimistolle.

Asia ei anna puoleltani aihetta nyt enempään, koska tietosuojavaltuutetun toimiston käsittelyaikoja koskevat ongelmat on siis saatettu oikeusministeriön tietoon ja ongelmien yleisempi tarkastelu on laillisuusvalvonta-asiana vireillä oikeuskanslerinvirastossa.