

30.8.2021

EOAK/5591/2020

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä

SUKUSELVITYSTEN TOIMITUSAIKA

1 KANTELU

Pyysitte tutkimaan Digi- ja väestötietoviraston (jäljempänä DVV) pitkää käsittelyaikaa sukuselvitysten ja virkatodistusten toimittamisessa. Koska perukirja täytyi toimittaa verottajalle kolmen kuukauden kuluessa kuolemasta, aiheutti jopa 10 viikon toimitusaika huomattavia vaikeuksia esimerkiksi tarvittavien tietojen saamiselle pankista. Mielestänne sukuselvitys tulisi olla vahvan tunnistautumisen takana oleva itsepalveluna tulostettava dokumentti.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin DVV:n selvitys ja lausunto (liitteenä).

Selvityksessä kuvataan sukuselvityksen laatimisen vaatimia toimenpiteitä. Sukuselvitysten pohjana käytetään väestötietojärjestelmän tietoja, mutta sukuselvityksille täydennetään manuaalisesti digitoituista asiakirjoista henkilöiden siviili- /väestörekisterin ja seurakunnan välisiä muuttotietoja sekä mahdollisesti väestötietojärjestelmästä puuttuvia avioliitto- ja lapsitietoja. Todistusta ei voi saada suoraan napin painalluksella väestötietojärjestelmästä kuin ainoastaan silloin, kun sukuselvitys kattaa pelkästään tiedot 1.10.1999 alkaen, josta lukien tiedot otetaan suoraan väestötietojärjestelmästä. Tällaisissa todistuksissa toimitusaika on lyhyempi kuin manuaalisissa sukuselvityksissä. Myös seurakuntien kirjoittamissa todistuksissa käytetään manuaalisia lähteitä vuoteen 1999 asti.

3 VASTAUS

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 23 §:n 1 momentissa säädetään, että asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) perusteluissa todetaan, että asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattavat vaikuttaa toisaalta asian erityislaatu ja toisaalta sen merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta.

Totean ensinnäkin, että laillisuusvalvojat, eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri, ovat usein ottaneet kantaa käsittelyn viivytyksettömyyteen. Käsittelyn vaatima aika on arvioitu asian laadun ja tapaukseen liittyvien yksittäisten olosuhteiden perusteella. Perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen on edellytetty otettavan huomioon myös hallinnollisten tehtävien organisointia koskevassa päätöksenteossa.

Viranomaistoiminnan asianmukaisuus ja viivytyksettömyys edellyttää riittävää henkilöstön määrää ja käytössä olevien tiedollisten, taloudellisten ja menettelyihin liittyvien voimavarojen riittävyttä. Voimavarojen riittävyys on yhteydessä myös viranomaisen mahdollisuuksiin ylläpitää toimintansa luotettavuutta ja laatua. Oikeusasiamiehen tehtävänä ylimpänä laillisuusvalvojana ei ole valvoa toiminnan taloudellisuutta ja tehokkuutta. Sitä vastoin ylimmän laillisuusvalvojan tehtävänä on valvoa viranomaisten voimavarojen riittävyttä perusoikeuksien ja viranomaiselle säädettyjen lakisääteisten tehtävien toteuttamiseksi.

Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti todettu, että voimavarojen vähäisyydellä ei voida perustella viranomaistoiminnassa tapahtuvia oikeudenloukkauksia.

Kantelussa tarkoitettuna aikana sukuselvitysten käsittelyaika vaihteli keskimäärin kolmesta viiteen viikkoon ja virkatodistusten keskimäärin 3–4 viikkoa. Selvityksen antoaikaan keväällä 2021 sukuselvityksen toimitusaika oli keskimäärin kuusi viikkoa. Virkatodistuspyynnöt käsiteltiin kahdessa viikossa.

DVV on vedonnut keskitettyyn käsittelyyn siirtymisen aiheuttamiin vaikeuksiin ja resurssien puutteeseen sekä siitä johtuvaan sukuselvitysten käsittelyaikojen ajoittaiseen pitenemiseen jopa kahdeksaan viikkoon. Selvityksessä todetaan, että käsittelijöitä on jouduttu siirtämään vielä ruuhkaisempiin palveluihin, koska viraston muissakin palveluissa on ruuhkaa.

Voimavarojen riittämättömyys ei kuitenkaan ole hyväksyttävä syy käsittelyn viivästymiselle.

Selvityksen mukaan resurssien määrään ja käyttöön liittyvien syiden ohella asiakirjojen digitoinnilla ja tietojärjestelmien toimintaan, käyttöönottoon ja käyttöön liittyvillä syillä on ollut vaikutusta käsittelyaikojen pituuteen.

Totean, että laillisuusvalvonnassa on havaittu varsin runsaasti ongelmia tietojärjestelmien käyttöönottovaiheissa. Tietojärjestelmien käyttöönottoon keskeneräisenä liittyy yksilön perusoikeuksien kannalta merkityksellisiä riskejä. Eräissä tapauksissa asioiden käsittelyajat ovat voineet pitkittyä, viranomaisen velvollisuuksien toteuttaminen pitkittyä tai palvelujen saatavuus on voinut estyä. Käyttöönottoon liittyneiden ongelmien arviointien yhteydessä on laillisuusvalvonnassa toistuvasti ja vakiintuneesti todettu, että tietojärjestelmiin liittyvillä syillä ei voida perustella poikkeamista hyvän hallinnon ja oikeusturvan viranomaismenettelyille asettamista vaatimuksista.

Kuten kantelijakin totesi, sukuselvitysten puuttuminen hidasti ja vaikeutti kuolinpesän selvittämistä verotuksen toimittamisen vaatimassa lyhyessä määräajassa, vaikkakin Verohallinto voi myöntää perustellusta syystä jatkoaikaa peruskirjoituksen toimittamiselle. Tilanne on vainajan omaisten kannalta vaikea ja aiheuttaa ylimääräistä työtä ja mahdollisesti myös vaikutuksia kuolinpesän osakkaiden talouteen. Käsittelyajan tulisi olla sellainen, että perunkirjoitukselle säädettyä määräaikaa voidaan noudattaa. Myös viranomaisen korvausvastuu viivästyksen aiheuttamasta taloudellisesta menetyksestä voi tulla kysymykseen.

DVV on tähän asiaan ja useisiin sukuselvitysten pitkää käsittelyaikaa koskeneisiin kanteluihin antamissaan vastauksissa tuonut esiin lisäresurssien suuntaamisen lisäksi sähköisten palvelujen kehittämisen tuoman käsittelyajan lyhentymisen. Virasto korosti, että vaikka sukuselvityksien tulostaminen sähköisessä palvelussa ei ole mahdollista, esimerkiksi perunkirjoitusta varten mahdollisesti tarvittavien elossaolotodistusten tulostaminen on mahdollista Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämässä sähköiset todistukset väestötietojärjestelmästä -palvelussa. Mahdollisuudesta saada osa perunkirjoitusta varten tarvittavista asiakirjoista tulostettua itse sähköisen palvelun kautta oli viraston mukaan aktiivisesti pyritty tiedottamaan asiakkaille. Selvityksen mukaan tehtävänjärjestelyillä sukuselvityspalveluun oli saatu lisää käsittelijöitä.

Olen jo ratkaisussani EOAK/1932/2020 3.6.2021 todennut, että viraston menettely ei täyttänyt hallintolain 23 §:n mukaista vaatimusta hallintoasian viivytyksettömästä käsittelystä. Saatoin tämän käsitykseni Digi- ja väestötietoviraston tietoon ja ilmoitin, että tulen myöhemmin ja parhaaksi katsomallani tavalla seuraamaan ja arvioimaan laajemminkin käsittelyaikoja Digi- ja väestötietoviraston palveluissa.

Olenkin pyytänyt DVV:ltä tässä yhteydessä selvitystä muiden suurempien asiaryhmien käsittelyajoista. Tämän selvityksen pohjalta ja ottaen huomioon oikeusasiamiehen kansliassa vireillä olevat kantelut DVV:n holhustoimen edunvalvonta-asioiden viivästyksistä, voidaan paremmin arvioida, mihin toimenpiteisiin laillisuusvalvonnassa asiassa on aihetta vielä ryhtyä.

Lähetän tämän vastaukseni tiedoksi Digi- ja väestötietovirastolle.