



Käsittelyaika ja menettely tiedusteluun vastaamisessa Digi- ja väestötietovirastossa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 18.8.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Digi- ja väestötietoviraston (DVV) holhous- ja edunvalvontayksikön menettelyä. Ensinnäkin kantelija on arvostellut edunvalvontaan liittyvän lupa-asian käsittelyaikaa, joka oli kantelua laadittaessa ollut yli kuusi kuukautta poiketen DVV:n verkkosivuilla ilmoitetusta 3-5 kuukauden käsittelyajasta. Toiseksi kantelija on arvostellut sitä, ettei hän ollut saanut vastausta 9.8.2021 lähettämäänsä sähköpostitiedusteluun. Kantelija oli osakkaana kuolinpesässä, jossa oli osakkaana myös alaikäinen perinnönsaaja. Asian käsittelyn hitauden vuoksi kaikki perinnönsaajat olivat joutuneet odottamaan perinnönjakoa.

SELVITYS

Digi- ja väestötietovirasto on 12.4.2022 antanut siltä pyytämäni selvityksen DVV/2036/2022. Selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Digi- ja väestötietoviraston selvitys

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kantelussa tarkoitettu lupa-asia, lupahakemus ilman pesänjakajaa tehtävälle perinnönjaolle, oli tullut vireille 19.2.2021.

Kantelija oli yksi kuolinpesän osakkaista. Kuolinpesän osakkaana oli kantelijan lisäksi perinnönjättäjän jälkeen kuolleen sisarenpojan kuolinpesä, jonka osakkaista yksi oli alaikäinen. Tämän lakimääräiset edunvalvojat olivat saattaneet kantelussa tarkoitetun lupa-asian vireille.

Selvityksen mukaan, sen jälkeen, kun lupahakemus oli kirjattu vireille, se oli siirretty työjonoon odottamaan sitä, että hakemukselle nimettäisiin käsittelijä. DVV:n holhoustoimen palveluissa oli ollut vuonna 2021 huomattavia käsittelyruuhkia. Kantelun tarkoittama lupahakemus oli jaettu käsittelijälle vasta 18.8.2021 eli kuuden kuukauden odotuksen jälkeen. Vasta tämän jälkeen lupahakemuksen varsinainen käsittely oli alkanut.

DVV:n selvityksen liitteenä olevan asian käsittelijän selvityksen mukaan käsittelijä oli joutunut pyytämään hakijoilta täydennystä asiaan, minkä jälkeen käsittelijä oli todennut hakijoiden olleen esteellisiä edustamaan päämiestä perinnönjaossa. Holhousviranomaisen ei voi tutkia esteellisten edunvalvojien tekemää lupahakemusta, joten hakijoita oli 21.9.2021 kehoitettu hakemaan edunvalvojan sijaisen määräämistä. Lupahakemuksen käsittely oli päättynyt asian raukeamiseen, kun lakimääräiset edunvalvojat olivat DVV:n kehotuksen mukaisesti peruuttaneet hakemuksensa. Vaihtoehtona olisi ollut hakemuksen tutkimatta jättäminen.

Lakimääräiset edunvalvojat olivat 5.10.2021 toimittaneet edunvalvojan sijaisen määräämistä koskevan hakemuksen. DVV oli 14.10.2021 määrännyt edunvalvojan sijaisen edustamaan päämiestä perinnönjaossa ja muissa kuolinpesää koskevissa oikeustoimissa, joissa päämiehen ja edunvalvojan edut voivat joutua keskenään ristiriitaan. Edunvalvojan sijaiseksi määrätty yleinen edunvalvoja oli 10.11.2021 toimittanut perinnönjakoa koskevan lupahakemuksen. DVV oli 16.11.2021 myöntänyt edunvalvojan sijaiselle luvan tehdä päämiehen puolesta hakemuksen liitteenä olleen sopimusluonnoksen mukainen perinnönjako.

Alkuperäisen lupa-asian käsittelijä oli käsitellyt edunvalvojan sijaisen määräämistä koskeneen asian sekä myös sijaisen hakemuksesta vireille tulleen uuden lupa-asian. Näitä asioita ei ollut kierrätetty enää asianhallintajärjestelmän työjonojen kautta, vaan sama käsittelijä oli ottanut ne itselleen käsiteltäväksi välittömästi vireille kirjaamisen jälkeen.

Digi- ja väestötietovirasto toteaa edelleen selvityksessään, että vaikka lupa-asian käsittelijä oli muuten hoitanut asian käsittelyn asianmukaisesti ja ripeästi, käsittelijä oli laiminlyönyt vastata kantelijan 9.8.2021 lähettämään sähköpostiviestiin. Viesti oli saapunut DVV:n holhoustoimen asiakaspalvelusähköpostiin. Sieltä viesti oli kopioitu sähköiseen asiakirjavarastoon. Viestistä oli tehty merkintä myös asianhallintajärjestelmään. Asian käsittelijä on omassa selvityksessään myöntänyt, että häneltä oli epähuomiossa jäänyt vastaamatta tiedusteluun. Hän on pahoitellut virhettään.

Hakemuksen käsittelyaika

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

Kuten Digi- ja väestötietovirasto on selvityksessään todennut, yksinkertaistetusti perinnönjakoa koskeva lupahakemus oli tullut vireille 19.2.2021 ja holhousviranomaisen lupapäätös oli tehty 16.11.2021. Hallintomenettelyn kannalta DVV:ssä oli ollut kuitenkin käsiteltävänä kaksi erillistä lupahakemusta, lakimääräisten edunvalvojien 19.2.2021 tekemä, jonka käsittely oli 18.10.2022 päättynyt asian raukeamiseen edellä kerrotuin tavoin sekä edunvalvojan sijaisen 10.11.2021 tekemä, johon DVV oli myöntänyt hakemuksen mukaisen luvan 16.11.2021.

Kuten Digi- ja väestötietovirasto on selvityksessäänkin myöntänyt, aika (19.2. - 18.8.2021), jonka kantelussa tarkoitettu lupahakemus oli odottanut DVV:n asianhallintajärjestelmän työjonossa hakemukselle nimettävää käsittelijää, on ollut liian pitkä eikä täytä perustus- ja hallintolain vaatimusta asian viivytyksettömästä käsittelystä. Sen jälkeen, kun hakemukselle oli nimetty käsittelijä, asia on käsitelty ilman aiheutonta viivytystä.

Selvityksen mukaan edunvalvonta-asioiden käsittely oli ruuhkautunut vuoden 2020 alussa, eli heti Digi- ja väestötietoviraston perustamisen jälkeen. Taustalla oli useita tekijöitä, kuten edunvalvonta-asiakkuuksien jatkuva kasvu sekä holhoustoimen vielä toistaiseksi käyttämän asianhallintajärjestelmän rajallinen soveltuvuus sähköiseen asiointiin. DVV oli ryhtynyt toimenpiteisiin käsittelyjonojen purkamiseksi ja se oli tuottanut tulosta. Maaliskuussa 2022 mm. perinnönjakoa koskevien lupa-asioiden käsittelyjono oli ollut puolitoista kuukautta edellisen vuoden kuuden kuukauden sijaan.

Laillisuusvalvontakäytännön mukaan viranomainen ei voi pätevästi vedota ruuhkautuneeseen työtilanteeseen asian käsittelyn viipyessä, vaan sen on pyrittävä huolehtimaan siitä, että sillä on tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen osoitetut resurssit ja toimivat työtavat kulloisessakin tilanteessa. Digi- ja väestötietovirasto on ryhtynyt toimenpiteisiin, joilla se pyrkii ja on jo onnistunutkin lyhentämään asioiden käsittelyjonoa.

Eduskunnan oikeusasiamies on 12.12.2022 antanut ratkaisunsa (EOAK/4661/2021) koskien yleisesti edunvalvonta-asioiden käsittelyaikoja Digi- ja väestötietovirastossa. Oikeusasiamies on päätöksessään todennut, että edunvalvonta-asioiden käsittely ilman aiheutonta viivytystä tai

viipymättä on tärkeää. DVV:n holhousviranomaisena käsittelemät edunvalvonta-asiat, kuten erilaiset päämiehen omaisuutta koskevat lupa-asiat, ovat perusoikeusherkkiä ja voivat vaikuttaa monien ihmisten asemaan ja oikeuksiin.

Päätöksen mukaan merkillepantavaa oikeusasiamiehen käsiteltävinä olleissa tapauksissa on ollut, että asiat ovat sinänsä olleet ilmeisen selkeitä eivätkä käsittelyajat ole siten selittyneet asioiden tapauskohtaisilla erityispiirteillä ja niiden vaatimilla toimenpiteillä, vaan käytännössä asioiden yleisellä ruuhkautumisella. Sama pätee myös nyt käsiteltävänäni olevaan tapaukseen, jossa asian käsittely on edennyt varsin ripeästi, kun sille on nimetty käsittelijä.

Oikeusasiamiehen asiassa saama selvitys ja laillisuusvalvonnassa yksittäisten edunvalvontakanteluiden perusteella tekemät havainnot tukevat johtopäätöstä, että julkinen valta ei ole Digi- ja väestötietoviraston perustamisessa ja sen jälkeenkään onnistunut toteuttamaan asianmukaisen ja viivytyksettömän käsittelyn vaatimuksia edunvalvonta-asioissa.

Oikeusasiamies on asian yleisen merkityksen vuoksi katsonut aiheelliseksi vielä jatkaa Digi- ja väestötietoviraston edunvalvonta-asioiden käsittelyaikojen seurantaa.

Tiedusteluun vastaaminen

Hallintolain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

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

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kantelija oli 9.8.2021 lähettämässään sähköpostiviestissä tiedustellut, mikä oli kohtuullinen käsittelyaika ja voitiinko asiaa kiirehtiä.

Kantelija ei ole ollut asianosaisena DVV:ssä vireillä olleessa lupa-asiassa, joten hallintolain 23 §:n 2 momentin säännös käsittelyaikaa koskeviin tiedusteluihin vastaamisesta ei sovellu tähän tiedusteluun. Hallintolain 8 § velvoittaa kuitenkin vastaamaan myös muille kuin asianosaisille. Hyvään hallintoon kuuluu saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin. Saadun selvityksen mukaan kantelijan tiedusteluun ei ole vastattu.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Digi- ja väestötietovirasto ei ole käsitellyt kantelun tarkoittamaa lupahakemusta viivytyksettä. Asian käsittely on viivästynyt hakemuksen odottaessa puoli vuotta työjonossa sille nimettävää käsittelijää, minkä jälkeen hakemuksen varsinainen käsittely on vasta alkanut.

Lupa-asian käsittelijä on laiminlyönyt velvollisuutensa vastata kantelijan 9.8.2021 lähettämään tiedusteluun.

Kiinnitän Digi- ja väestötietoviraston huomiota asioiden viivytyksetöntä käsittelyä koskevien säännösten noudattamiseen.

Pyydän Digi- ja väestötietovirastoa saattamaan lupa-asian käsittelijän tietoon edellä esittämäni käsitykseni hallintolain ja hyvän hallinnon vaatimuksista tiedusteluihin vastaamisessa.

Kantelu ei anna aiheutta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Pia Tulkki-Ansinn