



Tietopyynnön käsittely ja asian käsittelyä koskeviin tiedusteluihin vastaaminen

KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 30.9.2024 toimittamassaan kantelussa Tullin menettelyä tietopyyntönsä käsittelyssä. Kantelijan mukaan hän oli tehnyt tietopyynnön Tullille 3.7.2024 ja saanut samana päivänä Tullin sähköisen palvelukeskuksen päälliköltä kuittauksen sen vastaanottamisesta.

Kantelija kertoo pyytäneensä Tullilta lisäksi kirjallista päätöstä tietopyyntöönsä 11.9.2024. Kantelijan mukaan tietopyyntöön ja sitä koskeviin lukuisiin tiedusteluihin sekä pyyntöön kirjallisesta päätöksestä ei ollut vastattu kantelun tekohetkeen mennessä.

SELVITYS

Tullin sähköisen palvelukeskuksen päällikkö A, joka oli toiminut kantelijan tietopyynnön käsitteijänä, on antanut asiasta apulaisoikeuskanslerin pyytämän 21.11.2024 päivätyn selvityksen. Lisäksi Tullin ulkomaankauppa- ja verotusosaston tullausyksikkö on 5.12.2024 antanut asiasta lausuntonsa.

Selvitys ja lausunto toimitetaan kantelijalle tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon taakat turvataan lailla.

Hallintolain 2 luvussa säädettyihin hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluu muun ohella lain 8 §:ssä säädetty neuvontaperiaate, jonka mukaan viranomaisen vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hyvän hallinnon mukaisesti viranomaisen toimialaan ja tehtäviin liittyviin asiallisiin ja riittävän selkeästi yksilöityihin tiedusteluihin tulee vastata asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Asiakirjan antamisesta päättämisestä säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:ssä. Pykälän 4 momentin mukaan asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Saman pykälän 3 momentin mukaan asiakirjan luovuttamisesta kieltäydyttäessä on annettava pyytäjälle siinä mainitut tiedot.

Tullin selvitys ja lausunto

Palvelukeskuksen päällikön selvitys

Tullin sähköisen palvelukeskuksen päällikkö A:n selvityksen mukaan Tullin kirjaamoon oli 6.6.2024 saapunut sähköpostilla tietopyyntö kantelijalta. Tietopyyntö oli kirjaamosta ohjattu hänen käsiteltäväkseen. A oli selvityksensä mukaan vastannut tietopyyntöön kielteisesti sähköpostitse 3.7.2024. Ratkaisussaan hän oli tukeutunut asiointipalvelujen lakimiehen näkemykseen.

A:n kertoman mukaan kantelijalta oli 3.7.2024 saapunut hänelle uusi tietopyyntö, jonka hän oli ottanut heti käsiteltäväkseen ja johon hän oli vastannut samana päivänä kertomalla, että asia käsitellään uudelleen kantelijan uuden pyynnön perusteella. Samalla kantelijalle oli kerrottu,

ettei Tulli arkistoi tulli-ilmoitusten liitteitä ja ettei lähetyskohtaisia rahtikirjoja ole saatavilla. Muilta osin A oli ilmoittanut vastauksessaan, että asiaan palataan mahdollisimman pian.

Selvityksen mukaan kantelijan tietopyyntö oli tämän jälkeen toimitettu edelleen tullin asiointipalvelujen lakimiehille linjattavaksi 8.7.2024. Asiointipalvelujen lakimiesten linjaus oli saapunut A:lle sähköpostilla 11.7., mutta tällöin asia oli A:n kertoman mukaan jäänyt huomiotta ruuhkautuneen sähköpostin vuoksi.

Kerrotun jälkeen kantelija oli selvityksen mukaan 29.8.2024 ja 11.9.2024 sekä edelleen 24.9.2024 tiedustellut A:lta vastausta tietopyyntöön. Kantelija oli lisäksi 25.9.2024 ilmoittanut tehneensä tietopyyntöön vastaamattomuudesta kantelun eduskunnan oikeusasiamiehelle (jonka hän eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta oikeuskanslerinvirastolle ilmoitetun mukaan sittemmin oli peruuttanut) ja 30.9.2024 ilmoittanut tehneensä kantelun oikeuskanslerille sekä pyytänyt tietoa tietopyynnön käsittelystä.

A on todennut selvityksessään, että hän oli ilmoittanut kantelijalle sähköpostilla 30.9.2024, että hän tutkii tietopyynnön tilanteen, ja että hän oli heti seuraavana päivänä 1.10.2024 vastanneensa kantelijan tietopyyntöön sähköpostitse. Kantelija oli samana päivänä pyytänyt tarkennuksia vastauksen perusteluihin ja selvitystä tietopyynnön käsittelyn viipymisestä.

A oli tämän jälkeen 10.10.2024 ilmoittanut kantelijalle väliaikatietona, että kantelijan kysymys oli lähetetty lakimiehille arvioitavaksi. Tämän jälkeen A oli lähettänyt 11.10.2024 sähköpostilla vastauksen kantelijan jatkokysymykseen.

Tietopyynnön käsittelyn viivästymiseen oli A:n mukaan vaikuttanut muun ohella se, että syyskuu oli ollut sähköisessä palvelukeskuksessa erittäin kiireistä aikaa, koska palvelukeskus oli valmistautunut uuden asianhallintajärjestelmäkokonaisuuden käyttöönottoon, jossa venti-ilmoittaminen sekä ilmoitusten käsittely Tullissa siirtyi uudelle alustalle 4.10.2024 lukien. Vanhan järjestelmän alasajoon ja uuden järjestelmän käyttöönottoon liittyvät valmistelut sekä henkilöstökoulutuksiin ja tehtäväjärjestelyihin liittyvät toimenpiteet olivat vaatineet A:n päähuomion, ja sähköpostien lukeminen oli ajoittain ollut vajavaista. Kantelijan jatkotiedustelut 11.9.2024 ja 24.9.2024 olivat sijoittuneet tähän ajankohtaan.

A on selvityksessään yksilöidysti kuvannut kantelijan tietopyynnön käsittelyn vaiheet ja todennut, että tietopyynnön käsittely oli kestänyt poikkeuksellisen pitkään. A:n mukaan kyse on ollut yksittäistapauksesta, joka johtui siitä, että saapunut tietopyyntö oli jäänyt häneltä vahingossa pahasti ruuhkautuneiden työtehtävien vuoksi huomioimatta. Virkatehtävien priorisointi epäonnistui kiireellisten tehtävien kasautuessa.

A on selvityksessään kuvannut tietopyyntöjen käsittelyä ja resursointia palvelukeskuksessa ja yksilöinyt toimenpiteitä, joihin kantelijan tapauksen perusteella on ryhdytty, jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi. Tullissa on A:n selvityksen mukaan muun ohella otettu kesäkuussa 2024 käyttöön uusi asianhallintajärjestelmä, joka on korvannut aiemman diaarijärjestelmän. Kantelun seurauksena oli todettu, että tietopyyntöjen kaikki käsittelyvaiheet tulee saattaa ohjeistuksella mahdollisimman pian asianhallinnan piiriin. Selvityksen mukaan kerrotun seurauksena nyttemmin saapuvasta tietopyynnöstä avataan asianhallintajärjestelmään uusi asia, joka päätetään, kun tietopyynnön vastaus toimitetaan pyytäjälle.

A on pahoitellut kantelijalle aiheutunutta haittaa ja harmia pitkästä viiveestä vastauksen saamisessa.

Tullausyksikön lausunto

Tullin ulkomaankauppa- ja verotusosaston tullausyksikkö on lausunnossaan viitannut A:n selvitykseen tapahtumien kulusta ja todennut muun ohella, että yksikön seurannan perusteella valtaosaan tietopyynnöistä vastataan viimeistään kolmen päivän kuluessa niiden saapumisesta. Vain erityisen laajojen tietopyyntöjen käsittely on kestänyt yli viikon. Kantelijan tietopyynnön pitkittynyt käsittely on yksikössä tehdyn selvityksen mukaan ollut poikkeuksellinen tapaus.

Lausunnon mukaan Tullin ulkomaankauppa- ja verotusosastolla voimassa olevan osaston työjärjestykseen perustuvan ohjeistuksen mukaan tietopyynnön käsittelee ja ratkaisee siihen määrätty virkamies, ellei asia ole periaatteellisesti merkittävä, jolloin sen käsittelee asiakkuus- ja veronkantoyksikkö. Tiedon asiakirjan sisällöstä antaa viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 14 §:n 2 momentin mukaisesti se Tullin henkilöstöön kuuluva, jolle Tulli on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu. Tietopyyntöön vastaa se virkamies, jolle tehtävä on yksikön sisäisesti annettu.

Tullausyksikön lausunnon mukaan kukin Tullin yksikkö määrää osaltaan tietopyyntöjen käsitteelijät. Tietojen luovutusedellytysten arvioimiseksi virkamies voi tarvittaessa ja tapauskohtaisen harkintansa mukaan konsultoida asiakkuus- ja veronkantoyksikön asiointipalvelujen lakimiestä. Asian käsittelystä vastaava virkamies antaa asiakkaalle vastauksen tietopyyntöön. Tietopyyntöihin vastataan julkisuuslain 14 §:n 4 momentissa säädetyllä tavalla viipymättä, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, vastaus annetaan viimeistään kuukauden kuluessa.

Tullausyksikön lausunnossa todetun mukaan tullaustietoja koskevat tietopyynnot käsitellään ulkomaankauppa- ja verotusosaston alaisessa tullausyksikössä. Tullausyksikössä tietopyyntöjen

käsittely on selkeiden ja toistuvien tietopyyntöjen osalta keskitetty pääosin sähköiseen palvelukeskukseen. Tapauskohtaisesti harkiten tietopyyntöjä käsitellään myös muissa tullausyksikön alaisissa toiminnoissa. Tullausyksikön muissa toiminnoissa käsitellään myös kaikki jatkuvaisluonteiset tietopyynnöt.

Sähköisessä palvelukeskuksessa tietopyyntöjen käsittelyn organisoinnista vastaa lausunnossa kuvatus mukaan palvelukeskuspäällikkö. Palvelukeskuspäällikkö on toiminut myös tietopyyntöjen käsittelijänä ja käsitellyt muun muassa kantelun kohteena olevan tietopyyntöasian.

Kesän ja syksyn 2024 aikana tietopyynnöt oli pyritty asteittain siirtämään palvelukeskuspäälliköltä tämän alaisten pääsääntöisesti käsiteltäviksi, koska palvelukeskuspäällikön tehtävänkuvan todettiin sopivan huonosti tietopyyntöjen käsittelyyn. Palvelukeskuspäällikön vastuualue on laaja, eikä tietopyyntöjen käsittely tässä tehtävässä ole tarkoituksenmukaista eikä tietopyyntöjen käsittelylle säädetyissä aikarajoissa perusteltua.

Sen jälkeen, kun tullausyksikkö on vastannut tietopyyntöön, asiakas voi Tullin työjärjestyksen mukaisesti saattaa asian vielä Tullin oikeuspalveluiden käsiteltäväksi julkisuuslain 14 §:n 3 momentin 3 kohdassa tarkoitetulla tavalla, jos tietojen luovuttamisesta on kieltäydytty. Tällöin oikeuspalvelut antaa tietopyyntöön valituskelpoisen päätöksen.

Tullausyksikkö on todennut arvioinaan kantelussa tarkoitetusta asiasta, että kantelijan tietopyyntöön ja siihen liittyviin tiedusteluihin vastaaminen on viivästynyt tietopyyntöjen käsittelijänä toimineen palvelukeskuspäällikön ruuhkautuneen työtilanteen seurauksena. Töiden ruuhkautumisen pääasiallisena syynä on ollut uuden asianhallintajärjestelmäkokonaisuuden käyttöönotto, joka on vaatinut palvelukeskuspäälliköltä huomattavan suuren työpanoksen ja työajan hänen virkansa tehtävänkuvan mukaisesti. Ruuhkautuminen johtui osaltaan myös lukuisista tietopyyntöistä ja muista sähköposteista, joita on samanaikaisesti saapunut palvelukeskuspäällikön käsiteltäväksi kyseisenä ajanjaksona. Samaan aikaan tietopyyntöjen käsittelyä oli alettu vähitellen siirtää palvelukeskuspäällikön alaisten tehtäväksi. Kerrottujen osatekijöiden yhteisvaikutuksesta on tapahtunut inhimillinen erehdys, joka on johtanut tietopyynnön hautautumiseen ja vastaamisen viiveeseen. Kysymyksessä on tullausyksikön näkemyksen mukaan ollut valitettavien tapahtumien ketju ja yksittäistapaus.

Tullausyksikkö toteaa näkemyksensä, että kantelijan tietopyynnön käsittely ei ole tapahtunut julkisuuslain 14 §:n 4 momentissa tarkoitetulla tavalla viivytyksettä eikä siinä määritellyissä aikarajoissa. Asia ei ole tullut käsitellyksi hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaisesti ilman aiheutonta viivytystä eikä saman säännöksen 2 momentissa tarkoitettujen asian käsittelyaikaa ja etenemistä koskevien asiakkaan tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisen informoimisvelvoitteiden mukaisesti. Tietopyynnön käsittelyssä ei ole täysimääräisesti toteutunut hallintolain 7 §:n 1 momentissa tarkoitettu palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Myöskään hallintolain 8 §:n 1

momentissa säädetty viranomaisen velvollisuus vastata asiointia koskeviin tiedusteluihin ja kysymyksiin ei ole toteutunut riittävästi.

Tullausyksikön näkemyksen mukaan tietopyyntöjen käsittely tullausyksikössä oli kyseisenä ajankohtana järjestetty tavalla, jossa tietopyyntöjen käsittelijällä ei ollut edellytyksiä suorittaa tehtäväänsä tuloksellisesti ja laissa säädetyn mukaisesti. Resursseja tietopyyntöjen käsittelyyn ruuhkautuneessa työtilanteessa ei ole ollut käytettävissä tarpeeksi ja työtehtävien vastuutus ei ole toteutunut parhaalla mahdollisella tavalla.

Tullausyksikkö toteaa edelleen, että tietopyyntöjen käsittelyn prosessia yksikössä on uudistettu ja tullaustietoihin kohdistuvien tietopyyntöjen käsittely on siirretty pääasiallisesti palvelukeskuspäällikön alaisille. Tällä menettelyllä ja tietopyyntöjä käsittelevän henkilöstön lisäämisellä on pyritty minimoimaan viiveet ja muut erehdys- tai virhetilanteet tietopyyntöjen käsittelyssä. Tietopyyntöjen käsittelijöitä on ohjeistettu tietopyyntöjen oikeanlaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä sekä vastaamisen määräajoista. Tullissa myös selvitetään tietopyyntöjen käsittelyn uudelleenorganisoinnin ja keskittämisen vaihtoehtoja. Lisäksi Tullin asianhallintajärjestelmän tarjoamia määräajoista ilmoittamisen keinoja tullaan selvittämään tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvien inhimillisten virheiden ja riskien minimoimiseksi.

Tullausyksikkö pahoittelee tietopyynnön käsittelyssä ollutta viivettä ja siinä tapahtuneita virheitä sekä niistä kantelijalle aiheutunutta haittaa.

Arviointi

Yhdyn Tullin ulkomaankauppa- ja verotusosaston tullausyksikön lausunnossaan asiasta esittämään arvioon. Kantelijan tietopyyntöä ei ollut käsitelty julkisuuslaissa edellytetyllä joutuisuudella eikä kantelijan asian käsittelyä ja käsittelyaikaa koskeviin tiedusteluihin vastattu hallintolaissa edellytetyllä tavalla.

Tullausyksikön oman näkemyksen mukaan tietopyyntöjen käsittely tullausyksikössä oli kyseisenä ajankohtana järjestetty tavalla, jossa tietopyyntöjen käsittelijällä ei ollut ollut edellytyksiä suorittaa tehtäväänsä tuloksellisesti ja laissa edellytetyllä tavalla. Tullausyksikkö on lausunnossaan kertonut toimista, joihin on ryhdytty vastaavien tapausten estämiseksi jatkossa.

Kiinnitän tapahtuneen seurauksena Tullin huomiota julkisuuslain ja hallintolain säännösten noudattamiseen tietopyyntöihin ja asian käsittelyä koskeviin tiedusteluihin vastaamisessa.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Petri Rouhiainen