

19.5.2026

EOAK/1710/2026

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Riikka Jackson**

## **ASIAKIRJAPYYNTÖÖN VASTAAMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä tietopyyntönsä käsittelyssä. Kantelun mukaan kantelija ei ollut saanut pyytämäänsä tietoja Kelasta ja asiakirjapyyntö oli ollut vireillä jo noin vuoden. Kantelija oli esittänyt Kelalle ensimmäisen asiakirjapyyntön 1.2.2025. Tämän jälkeen hän oli useita kertoja – arviolta useita kymmeniä kertoja – toistanut ja täsmentänyt pyyntönsä. Pyyntöistä huolimatta Kela ei ollut toimittanut pyydettyjä asiakirjoja eikä antanut lainmukaista kirjallista päätöstä, josta ilmenisivät mahdollinen kieltäytymisen peruste ja muutoksenhakuohjeet.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Kelan selvitys ja lausunto.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Johtopäätös**

Katson Kelan menetelleen lainvastaisesti asiakirjapyyntön käsittelyssä.

#### **3.2 Oikeusohjeet**

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

**Hallintolain** 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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

Hallintolain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

**Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslain) 14 §:ssä** säädetään velvoitteista käsitellä asia viivytyksettä ehdottomien määräaikojen puitteissa, ilmoittaa asiakirjan pyytäjälle kieltäytymisen syy, antaa asiakirjan pyytäjälle tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi sekä antaa asiakirjapyyntöön tarvittaessa valituskelpoinen päätös. Asiakirjan antamistavoista säädetään julkisuuslain 16 §:ssä ja muutoksenhausta 33 §:ssä.

Julkisuuslain 14 §:n 4 momentin mukaan tietopyyntö 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. 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, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Julkisuuslain 16 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan sisällöstä annetaan tieto suullisesti taikka antamalla asiakirja viranomaisen luona nähtäväksi ja jäljennettäväksi tai kuunneltavaksi tai antamalla siitä kopio tai tuloste. Tieto asiakirjan julkisesta sisällöstä on annettava pyydetyllä tavalla, jollei pyynnön noudattaminen asiakirjojen suuren määrän tai asiakirjan kopioinnin vaikeuden tai muun niihin verrattavan syyn vuoksi aiheuta kohtuutonta haittaa virkatoiminnalle.

Samana pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen ratkaisusta automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidetyn rekisterin julkisista tiedoista on oikeus saada kopio teknisenä tallenteena tai muutoin sähköisessä muodossa, jollei erityisistä syistä muuta johdu. Samoin sähköisessä muodossa olevista tiheästi tai reaaliaikaisesti päivittyvistä julkisista asiakirjoista on oikeus saada kopio sähköisessä muodossa, jos tieto on sisällöltään nopeasti muuttuvaa tai vanhenevaa, eikä se sisälly viranomaisen henkilörekisteriin tai muuhun sellaiseen asiakirjaan, josta tieto voidaan luovuttaa vain tietyin edellytyksin. Tietojen antaminen sähköisessä muodossa tai teknisenä tallenteena muusta julkisesta asiakirjasta on viranomaisen harkinnassa, jollei toisin säädetä. (---).

### 3.3 Perustelut

Oikeus saada joko pyydetty asiakirja tai muutoksenhakukelpoinen päätös on ehdoton eikä viranomaisella ole tältä osin harkintavaltaa. Julkisuuslaissa asiakirjan antamisesta päättämiseksi säädetyt menettelytavat ja määräajat ovat ehdottomat. Ainoa lain tuntema liikkumavara koskee asiakirjapyyntöä toteuttamisaikaa, joka voi laissa säädetyin edellytyksin pidentyä korkeintaan kuukauteen. Viranomaisen tulee järjestää sen toimivaltaan kuuluvien asiakirjapyyntöjen käsittely siten, ettei käsittelyssä tule lainvastaista viivettä.

Kantelun ja Kelan selvityksen mukaan kantelija oli tehnyt tietopyynnön 1.2.2025 ja pyytänyt jäljennökset asiakirjoistaan edellisestä tietopyynnön vastauksesta lähtien. Kantelija oli Kelan mukaan halunnut vastauksen ehdottomasti USB-muistitikulla.

Kelan mukaan sen Tampereen toimistolla oli ollut käytössä vain yksi USB-muistitikku eikä edellinen tietojen pyytäjä ollut pyynnöstä huolimatta palauttanut sitä toimistoon. Toimistosta tilattiin uusi tikku maaliskuussa 2025. Kantelijalle oli lähetetty tieto asiasta 29.4.2025 ja samana päivänä hänelle oli lähetetty Kelasta myös vastaus rekisteritietopyyntöön, jonka yhteydessä hän oli saanut etuusrekisteritiedot. Kantelija oli kuitenkin halunnut pitää voimassa myös aiemmin tekemänsä tietopyynnön.

Kelan mukaan muistitikujen toimituksen ongelmaa oli selvitetty syksyllä 2025 ja vielä alkuvuodesta 2026. USB-muistitikku saatiin Kelan Tampereen toimistoon vasta maaliskuussa 2026. Muistitikujen toimittajalla oli ollut saatavuusongelma salattujen USB-muistien toimituksessa. USB-muistitikujen toimittaja myös vaihtui tänä aikana.

Saamastani selvityksestä ei ilmene, oliko Kela yhteydessä tänä aikana kantelijaan tietopyynnön käsittelyn viivästymisen syistä.

Kelan mukaan kantelijalle oli lähetetty pyydetyt tiedot USB-muistitikulla 26.3.2026. Kela pahoitteli sitä, että pyydettyjä tietoja ei ollut annettu julkisuuslain mukaisessa ajassa.

Viivästys asian käsittelyssä oli siis Kelan selvityksen perusteella johtunut siitä, ettei sen käytettävissä ollut salattuja muistitikkuja, joilla asiakirjat olisi voitu toimittaa kantelijan pyytämällä tavalla. Kela ei ole selvityksessään tuonut esille, että viivästykseen olisi liittynyt mitään asiakirjoja itseään koskevia seikkoja.

Totean, että Kelan selvityksessä esitetty perustelu asian käsittelyn viivästymiselle (salattujen USB-muistitikujen puute Kelan Tampereen toimistossa) ei oikeuta laiminlyömään asiakirjapyyntöä käsittelyä ja julkisuuslain säännösten noudattamista.

Katson, että sellaisessa tilanteessa, jossa viranomaisella on käytännön vaikeuksia toteuttaa asiakirjapyyntö asiakkaan pyytämällä tavalla, tulee viranomaisen ensin olla asiakkaaseen yhteydessä ja tuoda nämä vaikeudet esiin sekä yhteistyössä asiakkaan kanssa selvittää mahdollisuutta käyttää vaihtoehtoista tiedon antamistapaa. Viime kädessä, mikäli tietoja ei voida antaa tiedon pyytäjän esittämällä tavalla, asiassa tulee tehdä julkisuuslain mukainen kielteinen valituskelpoinen päätös. Nyt esillä olevassa tapauksessa pidän päätöksen tekemättä jättämistä siihen nähden sinänsä ymmärrettävänä, että Kela ei varsinaisesti ollut kieltäytynyt toteuttamasta tietopyyntöä pyydetyllä tavalla vaan kyse on nyt ollut siitä, että pyynnön käytännön toteuttamisessa oli ollut vaikeuksia.

Totean vielä, että asiassa olisi myös voitu selvittää, olisiko maanlaajuisesti toimivan Kelan muissa toimipaikoissa mahdollisesti ollut vapaita salattuja muistitkkuja, joita olisi voitu käyttää tietojen luovuttamiseen, tai olisiko Kela viime kädessä voinut hankkia muistitikun muualta tilanteessa, jossa sen hetkinen tavarantoimittaja ei ole pystynyt toimittamaan tilattuja tuotteita.

Kiinnitin vielä huomiotani siihen, että pyydettyjen tietojen luovuttamiseen kantelijalle oli ryhdytty vasta sen jälkeen, kun lähetin asiasta selvityspyynnön Kelaan 11.3.2026. Asiassa jää siten arvailun varaan, olisiko kantelijan asiakirjapyyntöön vastattu ja asiakirjoja toimitettu hänelle lainkaan, ellei asia olisi tullut kantelumenettelyssä käsiteltäväksi.

Saamani selvityksen perusteella totean, että Kela ei ole noudattanut tietopyynnön käsittelylle julkisuuslaissa säädettyä ehdotonta yhden kuukauden enimmäiskäsittelyaikaakaan. Tietojen luovuttaminen kantelijalle oli kestänyt yli vuoden. Laissa säädetyn enimmäiskäsittelyajan ylitys on siten ollut huomattava. Pidän laiminlyöntiä näissä oloissa erityisen moitittavana.

#### **4 TOIMENPITEET**

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Kansaneläkelaitokselle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3 selostetusta tietopyynnön lainvastaisesta käsittelyajasta.

Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.