

29.5.2026

EOAK/2509/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Eeva-Maria Tuominen**

## **KELAN TOIMIHENKILÖN NIMEÄ KOSKEVAAN TIETOPYYNTÖÖN VASTAAMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä tietopyyntöä koskevassa asiassa. Kantelijan mukaan hänelle ei ollut soitettu Kelasta ja kerrottu häntä **12.7.2024** puhelimitse palvelleen toimihenkilön nimeä toisin kuin Kela hallintokanteluratkaisussaan **28.2.2025** väitti. Kantelijan mukaan hänelle soitettiin Kelasta ja kerrottiin, ettei tietoa anneta hänelle turvallisuussyistä. Kantelijan mukaan hän ei ollut kantelukirjoituksen ajankohtaan mennessä saanut pyytämäänsä nimitietoa Kelasta.

### **2 SELVITYS**

Kantelijan kantelusta 19.11.2024 (EOAK/6401/2024), joka siirrettiin eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 5 momentin nojalla Kelalle hallintokanteluna käsiteltäväksi, ilmeni että kantelija oli pyytänyt 12.7.2024 Kelasta saada tiedokseen häntä 12.7.2024 puhelimesta palvelleen toimihenkilön nimen sekä hänelle 9.8.2024 viestin lähettäneen toimihenkilön nimen.

Kelan hallintokanteluratkaisussa 28.2.2025 (KELA/258/2025), joka lähetettiin kantelijan lisäksi tiedoksi eduskunnan oikeusasiamiehelle, Kela totesi seuraavaa:

”Kelasta on soitettu sinulle **27.2.2025** tietopyyntöasiassa. Sinulle on annettu pyytämäsi tiedot. Pyydettyjä tietoja ei ole annettu julkisuuslain mukaisessa ajassa. Kela pahoittelee sinulle lainvastaista menettelyä asian käsittelyssä.”

Uuden kantelun johdosta hankittiin Kelan selvitys ja lausunto.

Kelan lakipalveluryhmä pahoittelee epäselvyyttä ja epätarkkuutta tietopyyntöjen käsittelyssä ja sitä, että pyydettyjä tietoja ei ollut annettu julkisuuslain mukaisessa ajassa. Kantelijalle kerrottiin puhelimitse **27.2.2025** hänelle viestin 9.8.2024 lähettäneen toimihenkilön nimi mutta ei häntä puhelimitse 12.7.2024 palvelleen toimihenkilön nimeä. Tieto nimestä annettiin kantelijalle puhelimitse **10.7.2025**.

Kela pahoittelee lainvastaista menettelyä asian käsittelyssä ja huolimattomuutta tietopyynnön käsittelyssä. Kela kiinnittää organisaationsa sisällä huomiota lain mukaiseen menettelyyn ja julkisuuslaissa säädettyyn käsittelyaikaan sekä tietopyyntöjen huolelliseen käsittelyyn.

Kelan lakimies pahoitteli hallintokanteluratkaisun allekirjoittajana sitä, että hallintokanteluratkaisussa oli annettu ymmärtää, että myös sen toimihenkilön nimi, joka 12.7.2024 palveli kantelijaa puhelinpalvelussa, olisi annettu kantelijalle 27.2.2025, vaikka näin ei ollut tehty.

### 3 RATKAISU

#### 3.1 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. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslain 111 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamiehellä on oikeus saada viranomaisilta ja muilta julkista tehtävää hoitavilta laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot.

**Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain** (julkisuuslaki) 14 §:n 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muutoin kuuluu.

Samanaikaisesti 3 momentissa säädetään menettelystä silloin, kun viranomaisen henkilöstöön kuuluva kieltäytyy antamasta pyytäjälle hänen pyytämiään tietoja. Mikäli tietopyynnöstä kieltäydytään, on tietoa pyytävälle ilmoitettava kieltäytymisen syy, annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi ja tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedonpyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi sekä annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista.

Samanaikaisesti 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu 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. 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.

**Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 5 momentin** mukaan oikeusasiamies voi siirtää kantelun käsittelyn toimivaltaiselle viranomaiselle, jos se on perusteltua asian laadun johdosta. Siirrosta on ilmoitettava kantelijalle. Viranomaisen on ilmoitettava oikeusasiamiehelle päätöksestään tai muista toimenpiteistään asiassa oikeusasiamiehen asettamassa määräajassa.

### 3.2 Tietopyyntöjen käsittely

Asiakirjoista ilmenee kantelijan esittäneen 27.7.2024 tietopyynnön häntä puhelimitse 12.7.2024 palvelleen toimihenkilön nimestä. Tieto annettiin hänelle 10.7.2025 eli noin vuoden kuluttua tietopyynnön esittämisestä. Edelleen kantelija esitti 25.9.2024 tietopyynnön hänelle 9.8.2024 viestin lähettäneen toimihenkilön nimestä. Tieto annettiin hänelle 27.2.2025 eli noin viiden kuukauden kuluttua tietopyynnön esittämisestä.

Kela on myöntänyt menetelleensä julkisuuslain vastaisesti. Kantelijan kannalta tilanne oli nyt kokonaisuudessaan muodostunut sellaiseksi, että hän oli saanut pyytämänsä tiedon toimihenkilön nimestä vasta kanneltuaan asiasta kahdesti eduskunnan oikeusasiamiehelle. Ilman kanteluja Kela ei olisi todennäköisesti antanut tietoja lainkaan.

Pidän Kelan menettelyä paitsi julkisuuslain vastaisena myös huolimattomana. Kantelijan perustuslain 21 §:ssä turvattu oikeus saada tietopyyntöasiansa asianmukaisesti Kelassa käsitellyksi ei ollut toteutunut.

### 3.3 Asiakirjojen virheettömyyden merkitys kirjallisessa kantelumenettelyssä

Oikeusasiamiehellä on perustuslaissa säädetty oikeus saada valvottaviltaan laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot. Oikeusasiamiehelle annettavat selvitykset ovat oikeudellisesti merkityksellisiä asiakirjoja oikeusasiamiehen arvioidessa niiden perusteella kantelun kohteen toimintaa kirjallisessa kantelumenettelyssä. Siksi oikeusasiamiehelle annettuihin selvityksiin ja muihin asiakirjoihin – kuten nyt esillä olevassa tapauksessa siirtopäätöksen perusteella kantelijan ohella oikeusasiamiehelle toimitettuun hallintokanteluratkaisuun – tulee voida luottaa.

Virheelliset tiedot oikeusasiamiehelle annetuissa asiakirjoissa vaikeuttavat ylimmän laillisuusvalvojan toimintaedellytyksiä ja voivat myös johtaa virheellisiin johtopäätöksiin. Tämä taas voi johtaa siihen, että kantelija joutuu uudelleen saattamaan asiansa kantelumenettelyyn ja oikeusasiamies puolestaan arvioimaan uudelleen paitsi samaa asiaa myös viranomaisen menettelyä virheellisen tiedon antamisessa. Lisäksi viranomaisen antamat virheelliset tiedot voivat perustellusti heikentää asiakkaan viranomaista kohtaan tuntemaa luottamusta.

#### 4 TOIMENPITEET

Annan Kansaneläkelaitokselle eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.2 todetusta lainvastaisesta menettelystä tietopyyntöjen käsittelyssä.

Samalla kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota siihen, mitä olen kohdassa 3.3 todennut asiakirjojen virheettömyyden merkityksestä.

Lisäksi pyydän Kansaneläkelaitosta ilmoittamaan 30.9.2026 mennessä, mihin toimenpiteisiin se mahdollisesti on ryhtynyt virheellistä tietoa sisältäneen kanteluratkaisunsa korjaamiseksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän Kansaneläkelaitokselle jäljennöksen tästä päätöksestäni.