

12.5.2026

EOAK/4105/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Anne Ilkka

TIETOPYYNTÖJEN KÄSITTELYAJAT

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Helsingin kaupungin menettelyä tietopyyntönsä käsittelyssä. Kantelija kertoi toimittaneensa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen tietopyynnön omista terveystiedoistaan ensimmäisen kerran helmikuussa 2025 ja toisen kerran toukokuussa 2025. Kantelija kertoi soittaneensa heinäkuussa 2025 tietohallinnon palvelunumeroon, josta oli kerrottu, että tietopyyntö on vireillä, luvattu kiirehtiä sen käsittelyä, mutta ei pystytty kertomaan käsittelyaikaa.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteisten palvelujen johtajan ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtajan 27.10.2025 päivätty lausunto (HEL 2025-013328 T 03 01 02).

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala totesi lausunnossaan seuraavaa.

2.1 Kantelijan tietopyynnön käsittely

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lausunnon mukaan kantelija oli tehnyt 16.2.2025 EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 15 artiklan mukaisen henkilötietojen tarkastuspyynnön, jossa hän on pyytänyt neuvolan sekä kouluterveydenhuollon asiakirjoja vuosilta 1968 – 1986.

Kantelija oli tehnyt uuden samansisältöisen henkilötietojen tarkastuspyynnön 23.5.2025. Ensimmäinen tietopyyntö on käsitelty jälkimmäisen tietopyynnön yhteydessä, ja asiakirjat on toimittettu kantelijalle 11.7.2025.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala totesi, ettei asian käsittely ei ole toteutunut yleisen tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 3-kohdan mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala pahoitteli pitkittynyttä käsittelyaikaa.

2.2 Tietopyyntöjen käsittely sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla yleisesti

Tietopyyntöjä vastaanotetaan ja tietoja luovutetaan sekä palvelukokonaisuuksissa, että keskitetysti tiedonhallinta ja arkkitehtuuri - yksikössä. Tietopyyntöjen laajuus ja sisältö vaihtelevat, minkä vuoksi asiakas- ja potilastietoihin kohdistuneiden tietopyyntöjen keskimääräisen käsittelyajan määrittäminen on haastavaa. Myös pyynnön tekotavalla on vaikutusta käsittelyn nopeuteen ja käsittelytapaan.

Julkisuulain mukaiset tietopyynnöt ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietojen tarkastuspyynnöt käsitellään kunkin pyyntötyypin osalta lain velvoittamalla tavalla Luukku-palvelussa. Vainajan tietoihin kohdistuvat pyynnöt ja lokitietopyynnöt käsitellään kaupungin asianhallintajärjestelmä Ahjossa.

Tietopyyntöjen käsittelyaika vaihtelee tällä hetkellä kahdesta viikosta kolmeen kuukauteen. Yksittäisissä tapauksissa käsittelyaika voi olla pidempi. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tekee parhaillaan kehittämistyötä tietopyyntöjen käsittelyn sujuvoittamiseksi. Tähän liittyy erityisesti asianhallintajärjestelmän uudistaminen.

3 RATKAISU

3.1 Keskeiset oikeusohjeet

Perustuslain (731/1999) 21 §:n 1 momentin 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.

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

Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus)) 15 artiklan 1 kohdan mukaan rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä, ja jos näitä henkilötietoja käsitellään, oikeus saada pääsy henkilötietoihin sekä kyseisen kohdan a-h alakohdissa mainitut tiedot. Tietosuoja-asetuksen 15 artiklan 3-kohdan mukaan rekisterinpitäjän on toimitettava jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista.

Tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 3 kohdan mukaan rekisterinpitäjän on toimitettava rekisteröidylle tiedot toimenpiteistä, joihin on ryhdytty 15–22 artiklan nojalla tehdyn pyynnön johdosta ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava rekisteröidylle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt. Jos rekisteröity esittää pyynnön sähköisesti, tiedot on toimitettava sähköisesti mahdollisuuksien mukaan, paitsi jos rekisteröity toisin pyytää.

Tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 4 kohdan mukaan, jos rekisterinpitäjä ei toteuta toimenpiteitä rekisteröidyn pyynnön perusteella, rekisterinpitäjän on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta rekisteröidylle syyt siihen ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 5 kohdan mukaan 15 artiklaan perustuvat tiedot ja toimenpiteet ovat maksuttomia. Jos rekisteröidyn pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko a) periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien toimittamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai b) kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea. Näissä tapauksissa rekisterinpitäjän on osoitettava pyynnön ilmeinen perusteettomuus tai kohtuuttomuus.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

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.

Lainkohtaa koskevassa hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa (HE 72/2002) viivytyksettömästä käsittelystä on todettu muun muassa seuraavasti.

”Hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Perusoikeusuudistuksen yhteydessä hallintoasian käsittelyn viivytyksettömyyttä koskeva vaatimus saatettiin voimaan perusoikeutena. Perustuslain 21 §:n 1 momentti takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Vaatimus viivytyksettömästä asian käsittelystä kuuluu niihin hyvän hallinnon takeisiin, jotka edellytetään perustuslain mukaan turvattavan lailla.”

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, julkisuuslaki) 14 §:ssä säädetään asiakirjapyyntöjen käsittelystä ja asiakirjan antamista koskevista menettelytavoista.

Pykälän 4 momentin mukaan asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomaisen 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 viranomaisen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

3.2 Oikeusasiamiehen aikaisemmat ratkaisut

Oikeusasiamies Jari Råman on 30.1.2026 antamassaan päätöksessä EOAK/1054/2025 pitänyt Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietopyyntöön vastaamiseen kulunutta noin 10 kuukauden käsittelyaika lainvastaisena. Kyseisessä kantelussa kantelija oli huhtikuussa 2024 pyytänyt omia vanhoja terveystietojaan. Käsittelyn viivästyminen johtui tietopyyntöjen ruuhkautumisesta, järjestelmämuutoksista ja lisääntyneistä tietopyyntöjen määristä. Ruuhka vaikutti kaikkien tietopyyntöjen sekä korjaus- ja poistopyyntöjen käsittelyyn.

Ratkaisussaan oikeusasiamies viittasi apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin aikaisempiin ratkaisuihin EOAK/587/2023 ja EOAK/326/2024, joissa hän katsoi, että asiakirjapyyntöjen käsittelyä ei ollut Helsingin kaupungilla järjestetty hallintolain 7 §:n mukaisesti siten, että hallinnon asiakas olisi saanut palvelun asianmukaisesti ja viranomaisen olisi voinut suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Apulaisoikeusasiamiehen sijainen on antanut 7.3.2025 ratkaisun EOAK/1537/2024, joka koski Helsingin kaupungin yleisen tietosuojasetuksen mukaista käsittelyaika. Kantelijan tietojen poistamista koskevan pyynnön käsittely oli kestänyt noin 10 kuukautta. Helsingin kaupungin selvityksessä 11.7.2024 todettiin, että keskimääräinen käsittelyaika tiedonhallinnassa oli edellisen vuoden aikana ollut noin puoli vuotta. Helsingin kaupunki ilmoitti asiassa antamassaan selvityksessä kehittävänsä ja sujuvoittavansa tietopyyntöjen käsittelyprosesseja sekä käsittelyohjeita ja pyrkivänsä korjaamaan tietopyyntöjen käsittelyn ruuhkaa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala antoi ilmoituksen toimenpiteistään ratkaisun johdosta 30.5.2025 (HEL 2024-008470 T 03 01 02). Ilmoituksessa todettiin, että Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa tietopyyntöjen sekä korjaus- ja poistopyyntöjen käsittelyssä on ollut pitkään viiveitä ja tuolloin korjaus- ja poistopyyntöjen käsittelyaika oli noin kolme kuukautta.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin esitti huolensa tietopyyntöjen pitkistä käsittelyajoista Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omavalvontaan 24.2.2025 tekemällä tarkastuksella (EOAK/718/2025).

3.3 Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan menettelyn arviointi

Asiassa saadun selvityksen mukaan kantelijan tietopyyntö on käsitelty tietosuoja-asetuksen mukaisena henkilötietojen tarkastuspyyntönä. Tietopyynnön käsittely oli kestänyt lähes viisi kuukautta ensimmäisen tietopyynnön tekemisestä lukien. Kantelun mukaan Helsingin kaupunki ei ilmoittanut käsittelyn viivästyisestä kantelijalle.

Tietosuoja-asetuksen 12 ja 15 artikloissa säädettyjen menettelyjen noudattaminen on tärkeää rekisteröidyn tietosuoja-oikeuksien tosiasiallisen toteutumisen kannalta (ks. esim. Euroopan unionin tuomioistuimen tuomio asiassa C-307/22 FT v. DW). Rekisteröidyn on esimerkiksi vaikeaa saada mahdollisia virheellisiä tietojaan oikaistua, jollei hän tiedä, mitä henkilötietoja hänestä käsitellään.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala myönsi lausunnossaan, ettei asian käsittely toteutunut yleisen tietosuoja-asetuksen 12 artiklan 3-kohdan mukaisesti ilman aiheutonta viivytystä. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala pahoitteli pitkittynyttä käsittelyaikaa.

Totean, että kantelijan tietopyynnön käsittely ei ole toteutunut tietosuoja-asetuksessa säädettyssä käsittelyajassa, eikä kantelijalle ole ilmoitettu asian käsittelyn viivästyisestä. Myöskään perustuslaissa, hallintolaissa ja julkisuuslaissa edellytetty asian viivytyksetön käsittely ei ole toteutunut.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietopyyntöjen pitkät käsittelyajat ovat olleet oikeusasiamiehen arvioitavana useita kertoja viime vuosien aikana. Oikeusasiamiehen aikaisempien ratkaisujen mukaan tietopyyntöjen käsittely on ollut pahasti ruuhkautunutta muun muassa tietojärjestelmämuutoksen ja tietopyyntöjen määrän lisääntymisen vuoksi. Ratkaisuissa on käsitelty sekä julkisuuslain että tietosuoja-asetuksen mukaisten tietopyyntöjen käsittelyn viiveitä. Saatujen selvitysten mukaan Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on pyrkinyt tehostamaan tietopyyntöjen käsittelyä ja purkamaan syntyneitä ruuhkia.

Pidän Helsingin kaupungin menettelyä erityisen moitittavana, koska tietopyyntöjen käsittelyajat ovat ylittäneet laissa säädetyt käsittelyajat jo ainakin vuodesta 2024 lähtien. Käsittelyajat on todettu lainvastaisiksi useissa oikeusasiamiehen ratkaisuissa vuonna 2025. Helsingin kaupungilla on ollut aikaa saattaa asia kuntoon, mutta siitä huolimatta käsittelyajat ovat edelleenkin pääosin liian pitkiä ja joissakin asioissa huomattavasti laissa säädettyä pidempiä.

Vaikkakin Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on saanut lyhennettyä tietopyyntöjen käsittelyyn kuluvaan aikaan, en pidä tehtyjä toimenpiteitä riittävinä. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan syksyllä 2025 antaman lausunnon mukaan tietopyyntöjen käsittelyaika vaihteli kahdesta viikosta kolmeen kuukauteen ja yksittäisissä tapauksissa käsittelyaika voi olla pidempikin.

Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että organisaatioon ja resursseihin liittyvillä seikoilla ei lähtökohtaisesti voida pätevästi perustella lakisääteisistä velvollisuuksista poikkeamista.

Kehotan Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa saattamaan tietopyyntöjen käsittelyajat lain mukaisiksi.

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.3. selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

Pyydän Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa ilmoittamaan 30.11.2026 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt tietopyyntöjen käsittelyaikojen saattamiseksi lainmukaisiksi sekä ilmoittamaan tietopyyntöjen keskimääräiset käsittelyajat.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle.