

10.3.2026

EOAK/5575/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

VEROHALLINNON MENETTELY TIETOPYYNTÖJEN KÄSITTELYSSÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Verohallinnon menettelyä kahden tietopyyntönsä käsittelyssä ja pyysi näiltä osin tutkimaan, onko Verohallinto menetellyt lainvastaisesti ja rikkonut velvoitteitaan ja ovatko yksittäiset virkamiehet menettelleet virkavelvollisuuksiensa mukaisesti.

Kantelija katsoi, että Verohallinnon menettely hänen tietopyyntöjensä käsittelyssä on ollut julkisuuslain, hallintolain ja tiedonhallintalain vastaista, koska:

- Verohallinto kieltäytyi perusteettomasti antamasta ensimmäisessä tietopyynnössä pyydettyjä tietoja vedoten virheellisesti verotietojen salassapitoon, vaikka tietopyyntö koski vain yleisiä tilasto- ja prosessitietoja,
- kieltäytymistiedoksianto ei sisältänyt muutoksenhakuohjetta,
- vastauksia ei annettu viivytyksettä, vaan jopa 1,5–3 kuukauden viiveellä,
- toiseen tietopyyntöön liittyen ei luovutettu lainkaan asiakirjoja, vaan annettiin vain ympäröivä vastauksia ja yhteen kysymykseen jätettiin kokonaan vastaamatta,
- annetut perustelut erosivat olennaisesti aiemmin toisessa kanteluasiassa oikeusasiamiehelle annetusta selvityksestä,
- Verohallinnolla ei ole tiedonhallintalain 28 §:n mukaista asiakirjajulkisuuskuvausta eikä sillä ollut ohjeita viranomaisen toimintaan yleisesti liittyvien tietopyyntöjen tekemiselle, mikä vaikeutti pyyntöjen yksilöintiä ja osoittaa piittaamattomuutta hallinnon avoimuutta koskevista velvoitteista ja viranomaisen neuvontavelvollisuudesta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon lausunto sekä Verotusyksikön ja Tuotehallintayksikön selvitykset.

2.1 Verotusyksikön selvitys

2.1.1 Tietopyyntöjen käsittelyaika, lisäselvityksen pyytäminen ja muutoksenhakuohjaus

Verotusyksikön selvityksen mukaan kantelijan tekemien tietopyyntöjen käsittelyajoissa on tapahtunut virhe. Ensimmäinen tietopyyntö on saapunut Verohallintoon 26.3.2024, lisätietopyyntö on lähetetty 2.5.2024 ja päätös siitä, ettei tietoja luovuteta, on tehty ja vastaus lähetetty 31.5.2024 vasta noin kahden kuukauden kuluttua tietopyynnön saapumisesta. Toinen tietopyyntö on saapunut Verohallintoon 1.9.2024 ja tiedoksianto siitä, ettei tietoja ole saatavilla, on tehty ja tiedot luovutettu siinä laajuudessa kuin mahdollista 15.10.2024 vasta noin puolentoista kuukauden kuluttua tietopyynnön saapumisesta.

Verotusyksikkö pahoittelee molempien tietopyyntöjen osalta käsittelyaikojen poikkeuksellista pituutta ja sitä, ettei vastauksissa ollut kerrottu oikeudesta saada tietopyyntöihin valituskelpoiset hallintopäätökset. Tietopyyntöjä ei käsitelty hallintolain mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Tietopyyntöjen osalta työn seuranta ja seurannan menettelyt eivät ole olleet riittävällä tasolla. Tietopyyntöjen käsittelyssä on ollut vuonna 2024 viivästyksiä, joihin Verohallinto on kiinnittänyt huomiota.

Verotusyksikkö pahoittelee myös ensimmäisen tietopyynnön osalta turhien lisätietojen kysymistä kantelijalta. Virkailija oli asiantuntijan ohjeistamana pyytänyt tietoja, joita ei ole tarvittu tämän kaltaisen tietopyynnön käsittelyssä. Tietopyynnön olisi voinut ratkaista suoraan ilman lisätietopyynnön tekemistä ensimmäisen yhteydenoton perusteella. Vastauksessa olisi tullut olla perustelut sekä maininta siitä, ettei tietoja luovuteta, ja lisäksi ilmoittaa asiakkaalle tämän oikeudesta saada valituskelpoinen päätös. Selvityksen mukaan kyseessä on ollut inhimillinen virhe, jonka vuoksi tieto on jäänyt pois. Valituskelpoisen päätöksen saamisesta kertova teksti on aina manuaalisesti lisättävä tietopyynnön vastaukseen, ja teksti on tämän tietopyynnön osalta unohtunut tehdä. Sekä virkailijaa että asiantuntijaa on ohjeistettu asiasta.

2.1.2 Tietopyynnön kysymykseen vastaamatta jättäminen

Selvityksen mukaan asianomainen Verohallinnon virkailija ei vastannut kysymykseen, koska siinä vaiheessa toimenpiteet, jotka Verohallinto aiheettoman lisätietopyynnön johdosta tekee, eivät vielä olleet tiedossa. Virkailija on kuitenkin myöhemmin 26.11.2024 vastannut tähänkin kysymykseen sen jälkeen, kun Verohallinnon toimenpiteet ovat selvinneet.

2.1.3 Oikeusasiamiehelle aiemmin annettu selvitys ja siinä esitetyt perustelut

Verohallinto on selvityksen mukaan vastannut oikeusasiamiehelle annetussa selvityksessä eri kysymyksiin kuin kantelijan tekemissä tietopyynnöissä. Vastaukset ja niiden perustelut ovat olleet kantelijan tekemien kysymysten mukaisia ja perustelut vastaavat vastaavissa tietopyynnöissä yleisesti käytettyjä perusteluja. Oikeusasiamiehelle annettu selvitys on totuudenmukainen ja antaa oikean kuvan tapahtumien kulusta.

2.1.4 Tietopyyntöjä koskevat ohjeet

Selvityksessä todetaan, että Verohallinnon verkkosivuilla olevat yksittäisten asiakirjapyyntöjen ohjeet on tarkoitettu kaikenlaisten tietopyyntöjen tekemisen ohjaamiseen.

2.1.5 Verotusyksikön toimenpiteet

Verotusyksikkö on vuoden 2024 jälkeen jo tehnyt seuraavat toimenpiteet tietopyyntöjen käsittelyn osalta:

- tietopyyntöjä tekeviä virkailijoita on ohjeistettu heti kokonaan ratkaistavissa olevista tietopyynnöistä sekä siitä, että tietopyynnöissä aineellinen päätös tulee tehdä ensin ennen lisätietojen yms. pyytämistä,
- virkailijoiden ohjetta tietopyyntöjen käsittelystä on tarkennettu em. asioiden osalta,
- tietopyyntöjen resurssointiin on kiinnitetty huomiota,
- parhaillaan kehitetään tietopyyntöjen automaatiota sekä tietopyyntöjen vastauskirjeiden päätöspohjia siten, että hylätyn ja osittain hylätyn päätöksen tiedoksiantoon tulee automaattisesti valituskelpoisen päätöksen saamista koskeva teksti.

Verotusyksikkö tekee lisäksi seuraavat toimenpiteet tietopyyntöjen käsittelyn osalta:

- kouluttaa edelleen tietoluovutuksia tekeviä virkailijoita ja tietoluovutusten asiantuntijoita tunnistamaan tarkemmin erilaiset tietopyynnot, kuten sellaiset, jotka tulee suoraan ratkaista,
- informoi virkailijoille ja asiantuntijoille siitä, milloin tietopyyntöjen vastauksissa tulee olla maininta valituskelpoisen päätöksen saamisesta,
- panostaa tietopyyntöjen seurantaan ja poikkeamista raportointiin, jotta viivästyksiä tietopyyntöjen vastauksissa ei tule,
- aloittaa tietopyyntöjen jonotilanteen ja läpimenoajan tarkemman seurannan,
- tukee virkailijoita oikeaan ratkaisuun pääsemisessä niin tietopyyntöjen aineellisissa kuin menettelyllisissä kysymyksissä,
- varmistaa, että kaikki tietopyyntövirailijat ja tietoluovutusten asiantuntijat käyttävät sekä aineellisia että menettelyllisiä tukimuotoja ja asiantuntijat vastaavat tukipyntöihin siten, että tietopyynnot saadaan käsiteltyä lakisääteisessä vastausajassa,
- priorisoi tarkemmin tietopyyntöjen tekemisen.

2.2 Tuotehallintayksikön selvitys

Selvityksen mukaan Verohallinnon verkkosivuilla olevassa asiakirjajulkisuuskuvauksessa on kerrottu Verohallinnon tietojärjestelmät. Tietojärjestelmien sisältämät tietoaineistot on kuvattu loogisella tasolla, jolloin tietojen salassapito ei vaarannu. Kunkin järjestelmän osalta on kuvattu, mitkä ovat julkisia tietoja ja miten omia tietojaan voi hakea tai katsella asiakkaan käyttöliittymällä. Kuvaus on tiedonhallintalain mukainen. Kantelun johdosta on havaittu tarve ohjeistaa selkeämmin asiakirjapyyntöjen tekemistä, joten kuvausta tullaan ylläpitämään tältä osin. Kuvauksen alkuun lisätään tarkennusta siitä, miten viranomaisen julkisesta asiakirjasta tehdään asiakirjapyyntö, ja kerrotaan kootusti erilaisten asiakirjapyyntöjen hakuohjeet.

2.3 Verohallinnon lausunto

Verohallinnon lausunnon mukaan Verotusyksiköstä on 10.11.2025 oltu yhteydessä kantelijaan ja tiedusteltu, haluaako hän tietopyyntöönsä valituskelpoisen ratkaisun. Kantelija on ilmoittanut haluavansa. Kantelijalle on lähetetty 11.11.2025 valituskelpoinen ratkaisu, jossa on liitteenä valitusosoitus.

Lausunnon mukaan Verohallinnon tietojärjestelmästä ei löydy tietoa siitä, että kantelija olisi kysynyt neuvoa tietopyyntönsä tekemisessä.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 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.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella palvelun asianmukaisuuden vaatimus ja neuvontavelvollisuus, joista säädetään lain 7 ja 8 §:ssä.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

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

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää pääsääntöisesti se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on. Pykälän 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 muuten kuuluu. Jos virkamies kieltäytyy antamasta pyydettyä tietoa, hänen on pykälän 3 momentin mukaan muun ohella annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi ja tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi. Pykälän 4 momentin mukaan 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, jollei kyse ole säännöksessä säädetyn mukaisesta erityistilanteesta.

Julkisuuslain 33 §:n 2 momentin mukaan muutoksenhaussa viranomaisen päätökseen sovelletaan, mitä oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa säädetään.

Oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen päätöksestä valitetaan hallinto-oikeuteen.

Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain 28 §:n 1 momentin mukaan tiedonhallintayksikön on julkisuusperiaatteen toteuttamista varten ylläpidettävä kuvausta sen hallinnoimista tietovarannoista ja asiarekisteristä. Kuvauksen on sisällettävä säännöksessä tarkemmin yksilöidyt tiedot. Pykälän 2 momentin mukaan tiedonhallintayksikön on julkaistava 1 momentissa tarkoitettu kuvaus yleisessä tietoverkossa siltä osin kuin kuvauksen tiedot eivät ole salassa pidettäviä.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 1 momentin mukaan oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen kohteena oleva asia kuuluu hänen laillisuusvalvontaansa ja on aihetta epäillä, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

3.2 Asian arviointi

3.2.1 Tietopyyntöihin saadut kielteiset vastaukset ja niiden perustelut

Verohallinnon lausunnon mukaan kantelijalle on lähetetty asiassa 11.11.2025 valituskelpoinen ratkaisu, jossa on ollut liitteenä valitusosoitus. Kantelijalla on siten ollut mahdollisuus hakea yllä mainittujen säännösten mukaisesti muutosta tähän Verohallinnon kantelijan tietopyyntöjen johdosta antamaan päätökseen niiltä osin kuin Verohallinto on kieltäytynyt luovuttamasta kantelijalle tämän pyytämiä tietoja. Valituksessaan hallinto-oikeudelle kantelija on voinut vaatimustensa perusteissa muun ohella esittää oman arvionsa Verohallinnon tietopyyntöihin antamien vastausten lainmukaisuudesta ja niiden perusteluista.

Oikeusasiamies ei tuomioistuinten riippumattomuuden vuoksi puutu asiaan, johon voi hakea muutosta ja sillä tavoin saattaa sen lainmukaisuuden muutoksenhakuviranomaisten tutkittavaksi ja arvioitavaksi. Oikeusasiamies ei voi hänelle kuuluvan laillisuusvalvonnan puitteissa toimia lakiin perustuvan muutoksenhakujärjestelmän korvaavana tai sitä täydentävänä vaihtoehtona.

Edellä todetun vuoksi en ole ottanut asiaa tältä osin tutkittavakseni.

3.2.2 Tietopyyntöjen käsittelyaika

Hyvään hallintoon kuuluu, että asia käsitellään sen laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Käsittelyn viivytyksettömyydestä on säädetty perustuslain 21 §:ssä ja hallintolain 23 §:ssä. Asiakirjapyyntöjen käsittelyn viivytyksettömyydestä on säädetty erikseen julkisuuslain 14 §:ssä, jonka mukaan tieto on annettava mahdollisimman pian, ja se olisi tullut tässä tapauksessa saadun selvityksen perusteella antaa lähtökohtaisesti viimeistään kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

Kantelija on kuitenkin saanut vastauksen ensimmäiseen tietopyyntöönsä vasta hieman yli kahden kuukauden kuluttua pyynnön saapumisesta ja toiseen tietopyyntöönsä vasta noin puolentoista kuukauden kuluttua tietopyynnön saapumisesta. Siten julkisuuslain sallima enimmäiskäsittelyaikakin oli ylitetty. Kantelijan tietopyyntöjä ei siten ollut käsitelty julkisuuslain mukaisesti.

3.2.3 Lisäselvityksen pyytäminen ja muutoksenhakuohjaus

Saadusta selvityksestä ilmenee, että kantelijalta oli hänen ensimmäisen tietopyyntönsä johdosta pyydetty tarpeetonta lisäselvitystä eikä tietopyyntöihin annetuissa vastauksissa ollut tietoa siitä, että kantelijalla on oikeus saada asiassa valituskelpoinen hallintopäätös siltä osin kuin tietopyyntöihin annetut vastaukset ovat olleet kielteisiä.

Katson, että Verohallinnon menettely ei ole näiltä osin ollut julkisuuslain eikä hyvän hallinnon edellyttämän asian asianmukaisen käsittelyn vaatimuksen ja siihen osana kuuluvan huolellisuusvelvollisuuden mukaista.

3.2.4 Verohallinnon asiakirjajulkisuuden toteuttamista koskeva kuvaus ja neuvonta

Verohallinnon asiakirjajulkisuuden toteuttamista koskeva kuvaus on julkaistu Verohallinnon verkkosivuilla. Verohallinto on antamassaan selvityksessä ilmoittanut tulevansa kantelun johdosta lisäämään kuvaukseen tarkennusta erilaisten asiakirjapyyntöjen hakuohjeista ja siitä, miten viranomaisen julkisesta asiakirjasta tehdään asiakirjapyyntö.

Selvityksestä ilmenee myös, että Verohallinnon verkkosivuilla on ohjeistusta tietopyyntöjen tekemiseen. Verohallinnon mukaan kantelija ei ole kysynyt siltä neuvoa tietopyyntöjensä tekemisessä.

Edellä todettu, Verohallinnon verkkosivuilla asiakirjajulkisuuden toteuttamista koskevassa kuvauksessa esitetty ja kuvaukseen lisättäväksi ilmoitettu tarkennus huomioon ottaen katson, että asiassa ei ole näiltä osin ilmennyt sellaista lain tai hyvän hallinnon vastaisuutta taikka velvollisuuden laiminlyöntiä, joka antaisi aihetta jatkotoimenpiteisiin.

3.2.5 Tietopyynnön kysymykseen vastaamatta jättäminen

Selvityksen mukaan kantelijan kysymykseen on vastattu myöhemmin sen jälkeen, kun kysymyksessä tiedustellut Verohallinnon toimenpiteet ovat selvinneet. Katson, että asiassa ei ole tältäkään osin aihetta toimenpiteisiin.

3.2.6 Lopuksi

Verohallinnon yllä mainituista 3.2.2 ja 3.2.3 kohdista ilmenevän menettelyn moitittavuutta ja toimenpiteiden aiheellisuutta arvioidessani olen asiassa saadun muun selvityksen ohella ottanut huomioon Verohallinnon kertomat tietopyyntöjen käsittelyä koskevat korjaavat toimenpiteet sekä kantelijalle esitetyt pahoittelut.

En ole muilta osin havainnut Verohallinnon tai sen virkailijoiden menettelyssä toimenpiteitani edellyttävää lainvastaisuutta tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 esittämäni käsitykset Verohallinnon menettelyn lain ja hyvän hallinnon vastaisuudesta sen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.