

8.5.2026

EOAK/8573/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Susanna Lindroos-Hovinheimo

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

MENETTELY VALTIOKONTTORIIN SAAPUNEEN ASIAKIRJAN KÄSITTELYSSÄ

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Valtiokonttorin menettelyä hänen sille toimittamansa asiakirjan käsittelyssä. Kantelija kertoi toimittaneensa Valtiokonttorille 7.10.2025 valtion vahingonkorvausvastuuseen perustuvan vaatimuksen ja Valtiokonttorin myöhemmin ilmoittaneen, että kyseinen viesti on jäänyt avaamatta inhimillisen virheen vuoksi ja arkistoitu siten, ettei alkuperäistä viestiä enää saada kokonaisuudessaan esille. Kantelijan mukaan Valtiokonttorin menettely osoittaa puutteita viranomaisen asiakirjahallinnassa ja asian käsittelyssä ja on omiaan vaarantamaan asianosaisen oikeusturvan ja loukkaamaan hyvän hallinnon periaatteita. Kantelija katsoi, että viranomaisen vastuulla on huolehtia siitä, että sille toimitetut asiakirjat käsitellään asianmukaisesti eikä viranomaisen sisäinen virhe saa johtaa asianosaisen oikeuksien heikentymiseen.

Kantelijan mukaan avaamatta jääneen viestin havainnut virkailija oli sama henkilö, joka on allekirjoittanut kantelijan rikosvahinkoasiaa koskevan vuoden 2025 hylkäävän päätöksen. Koska valtion vastuuseen perustuva vahingonkorvausvaatimus liittyy kantelijan mukaan välittömästi kyseiseen rikosvahinkopäätösten kokonaisuuteen, kantelija pyysi arvioimaan, onko menettely ollut hallintolain esteellisyyssäännösten näkökulmasta asianmukaista ja onko asiassa huolehdittu riittävästä objektiivisesta käsittelystä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Valtiokonttorin selvitys ja lausunto.

2.1 Valtiokonttorin selvitys

Valtiokonttorin selvityksen mukaan kantelija on toimittanut Valtiokonttorille valtion vahingonkorvausten sähköpostilaatikkoon salatun viestin 7.10.2025 otsikolla "Valtion vastuu väärin tiedoin ratkaistusta rikosvahinkoasiasta". Valtion vahingonkorvausvastuun valmistelun kansio oli ruuhkautunut, jonka takia viestin hoitamista on jatkettu vasta 15.12.2025, jolloin on huomattu, että salattu viesti on vanhentunut eikä se aukea enää. Kun virhe on huomattu, on kantelijaan oltu välittömästi yhteydessä ja hänelle on kerrottu, että viesti on inhimillisen virheen takia jäänyt avaamatta ennen arkistointia. Käsittelijä on pahoitellut asiaa ja pyytänyt kantelijaa toimittamaan viestin liitteineen uudelleen. Käsittelijä on sama henkilö, joka on antanut kantelijan rikosvahinkopäätöksen.

2.2 Valtiokonttorin lausunto

Valtiokonttorin lausunnon mukaan kantelijan 7.10.2025 lähettämä salattu viesti on inhimillisen virheen ja työtilanteen ruuhkautumisen vuoksi ollut liian kauan odottamassa valmistelun sähköpostikansiossa vahingotapauksen avaamista. Valtiokonttori on vahvistanut valtion vahingonkorvausvastuun valmistelun resurssointia ja tarkentanut ohjeistustaan, jotta turvaviestipalvelun kautta saapuneet viestit pystytään jatkossa avaamaan riittävän nopeasti.

Lausunnon mukaan kantelijan rikosvahinkoasian käsitelleen ja valtion vahingonkorvausvastuuseen perustuvaan hakemukseen liittyvän asiakaspalvelutilanteen hoitaneen henkilön virkatehtäviin on kuulunut sekä rikosvahinkoasioihin että valtion vahingonkorvausvastuuseen perustuvia tehtäviä. Käsittelijä ei ole asiakaspalvelutilanteessa tunnistanut aiemmin hoitaneensa kantelijan rikosvahinkoasiaa. Käsittelijä on hoitanut asiaan liittyen ainoastaan asiakaspalvelutilanteen, jossa hän on pyytänyt kantelijaa toimittamaan salatun viestin uudelleen. Rikosvahinkoasian käsittelyyn osallistuneet Valtiokonttorin virkamiehet eivät tule osallistumaan valtion vahingonkorvausvastuuseen perustuvan hakemuksen ratkaisemiseen.

Valtiokonttori on esittänyt pahoittelunsa tapahtuneesta.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus, joista säädetään hallintolain 8 §:ssä. Pykälän 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 27 §:ssä säädetään esteellisyydestä. Pykälän 1 momentin mukaan virkamies ei saa osallistua asian käsittelyyn eikä olla läsnä sitä käsiteltäessä, jos hän on esteellinen.

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 Menettely kantelijan lähettämän viestin käsittelyssä

Kantelijan Valtiokonttorille turvaviestipalvelun kautta lähettämä vahingonkorvausvastuuseen perustuvaa vaatimusta koskeva viesti oli otettu käsittelyyn vasta yli kahden kuukauden kuluttua sen lähettämisestä, jolloin oli huomattu, että viesti on vanhentunut eikä sitä voinut enää avata. Saadun selvityksen mukaan tämä on johtunut työtilanteen ruuhkautumisesta ja inhimillisestä virheestä.

Asian asianmukainen ja viivytyksetön käsittely ovat osa perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattua hyvää hallintoa. Laillisuusvalvonnassa on tämän vuoksi vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei voida hyväksyttävästi perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Viranomaisen on omilla järjestelyillään pyrittävä huolehtimaan siitä, että sillä on vaadittavien tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen osoitetut resurssit ja toimivat järjestelyt kussakin tilanteessa.

Hyvän hallinnon edellyttämään asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu osana myös huolellisuusvelvollisuus, joka edellyttää asian käsittelyltä sellaista huolellisuutta, että siinä voidaan välttyä virheiltä.

Valtiokonttorin menettely kantelijan sille lähettämän viestin käsittelyssä ei käsitykseni mukaan edellä kerrotuilta osin ollut hyvän hallinnon edellyttämän asianmukaisen käsittelyn vaatimusten mukaista.

Pidän toisaalta hyvän hallinnon toteutumisen kannalta myönteisenä sitä, että Valtiokonttori on ilmoittanut vahvistaneensa valtion vahingonkorvausvastuun valmistelun resurssointia ja tarkentaneensa turvaviestipalvelun kautta saapuneita viestejä koskevaa ohjeistustaan. Valtiokonttori on myös pyrkinyt korjaamaan tapahtuneen virheen ollen välittömästi yhteydessä kantelijaan virheen havaittuaan ja pyytänyt kantelijaa toimittamaan viestin liitteineen uudelleen. Valtiokonttori on lisäksi pahoitellut asiaa.

3.2.2 Esteellisyydestä

Saadun selvityksen mukaan avaamatta jääneen viestin havainnut virkailija on hoitanut asiaan liittyen ainoastaan asiakaspalvelutilanteen, jossa hän on pyytänyt kantelijaa toimittamaan salatun viestin uudelleen, eivätkä kantelijan rikosvahinkoasian käsittelyyn osallistuneet Valtiokonttorin virkamiehet tule osallistumaan valtion vahingonkorvausvastuuseen perustuvan hakemuksen ratkaisemiseen.

Edellä todetun huomioon ottaen katson, että asiassa ei ole tältä osin ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

4 TOIMENPITEET

Valtiokonttorin asiassa tekemät korjaavat toimenpiteet huomioon ottaen kantelu ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä kohdassa 3.2.1 esittämäni käsityksen Valtiokonttorin menettelyn lain ja hyvän hallinnon vastaisuudesta sen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Valtiokonttorille.