

30.6.2026

EOAK/1476/2026

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Virve Toivonen

LASTENSUOJELUN ASIAKIRJAT

1 KANTELU

Kantelija arvosteli hyvinvointialueen menettelyä asiakirjapyyntöön vastaamisessa. Hän kertoi pyytäneensä kaikkia lastensuojelun asiakirjoja elokuussa 2025, mutta hänelle toimitettiin ainoastaan lasten asiakaskertomukset 2018–2022. Kantelija oli kiirehtinyt asiaa soittamalla kaksi kertaa kirjaamoon ja pyytämällä asiakirjoja sähköpostilla. Kantelijalle oli myös kerrottu, että asiakirjat ovat maksullisia.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitys ja lausunto hyvinvointialueelta. Selvityksestä ilmenee muun muassa seuraavaa.

Hyvinvointialueelle tulevat asiakirjapyyntö ohjautuvat aina kirjaamoon, joka kokoaa pyynnön mukaiset asiakirjat lähetettäväksi. Työntekijät eivät itse tulosta suoraan asiakasjärjestelmästä mitään asiakirjoja. Kirjaamoon jää merkintä luovutetuista asiakirjoista. Asiakirjat toimitetaan vain yhden kerran maksutta ja toisella kerralla niistä peritään erillinen maksu.

Kantelijan tietopyyntö oli kirjattu saapuneeksi 29.8.2025. Kirjaamon merkintöjen mukaan asiakirjat olisi lähetetty kantelijalle 23.2.2026 ja 10.6.2026. Asiassa on ollut ilmeisesti epäselvyyttä siinä, millä tavoin pyydetyt asiakirjat toimitetaan. Selvityksen mukaan kantelija olisi ilmoittanut noutavansa asiakirjat itse, mutta näin ei ollut tapahtunut.

3 RATKAISU

3.1 Soveltuva sääntely

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 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

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

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) 11 §:n 1 momentin mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (asianosainen), on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitteeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

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 kopiointin vaikeuden tai muun niihin verrattavan syyn vuoksi aiheuta kohtuutonta haittaa virkatoiminnalle.

Julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain 4 §:n 2 momentin 3 kohdan perusteella tiedonhallintayksikön johdon on huolehdittava siitä, että tiedonhallintayksikössä on tarjolla koulutusta, jolla varmistetaan, että henkilöstöllä ja tiedonhallintayksikön lukuun toimivilla on riittävä tuntemus voimassa olevista tiedonhallintaa, tietojenkäsittelyä sekä asiakirjojen julkisuutta ja salassapitoa koskevista säädöksistä, määräyksistä ja tiedonhallintayksikön ohjeista.

Tiedonhallintalain 26 §:ssä säädetään asiarekisteriin rekisteröitävistä tiedoista. Pykälän 5 momentin mukaan asiarekisteriin rekisteröidään asiasta muun ohella ainakin 1) asian vireillepanija ja tarvittaessa muut asianosaiset; 2) asian käsittelyn tila; 3) viranomaisen toimenpiteet ja niissä käsitellyt asiakirjat käsittelyvaiheittain; 4) viranomaisen tekemän asiankäsittelyn päättävän ratkaisun ajankohta; 5) tarvittaessa viranomaisen lähettämien asiakirjojen tiedoksiantotapa.

3.2 Tietopyynnön käsittelyaika

Oikeus joko saada pyydetty asiakirja tai – mikäli asiakirjaa tai sen osaa ei anneta – muutoksenhakukelpoinen päätös on ehdoton. Ainoa julkisuuslain tuntema liikkumavara koskee asiakirjapyyntöjen toteuttamisaikaa, joka voi laissa säädetyin edellytyksin pidentyä korkeintaan kuukauteen.

Viranomaisen tulee järjestää asiakirjapyyntöjen käsittely siten, ettei käsittelyssä tule lainvastaista viivettä ja että asiakirjapyyntöjä käsittelevä henkilöstö on tietoinen julkisuuslain mukaisista velvoitteistaan.

Kantelijan tietopyyntö oli selvityksen mukaan kirjattu saapuneeksi 29.8.2025, jolloin tietopyyntöä koskeva asia olisi tullut ratkaista ja tiedot antaa viimeistään 29.9.2025. Asiakirjat oli kuitenkin lähetetty kantelijalle vasta 23.2.2026 ja 10.6.2026.

Julkisuuslain mukaisena menettelyllisenä lähtökohtana on aina asiakirjojen tai tiedon antaminen mahdollisimman pian, mikä tarkoittaa, että lähtökohtaisesti tietopyynnöt tulisi pyrkiä toteuttamaan julkisuuslaissa asetettuja takarajoja ripeämmin. Vain laissa erikseen tarkoitetuissa poikkeuksellisissa tilanteissa käsittelyaika voi olla laissa säädetty enimmäisaika. Käytettävissäni olleen aineiston perusteella kantelijan tietopyyntöön vastaaminen näyttäisi siten viivästyneen merkittävästi julkisuuslain mukaisesta kuukauden enimmäismääräajastakin.

Asiaan jää kuitenkin sellaisia epäselvyyksiä, jotka merkittävästi vaikeuttavat asian arviointia.

Kantelun ja selvityksen perusteella jää epäselväksi, millä tavoin kantelija oli pyytänyt saada asiakirjat (sähköpostitse, kirjeitse, nouto paikan päältä). Tähän liittyen epäselväksi jää niin ikään, mikä merkitys kokonaisuunaan on nyt ollut sillä selvityksessä esiin tuodulla seikalla, että kantelija oli ilmoittanut noutavansa asiakirjat. Laissa ei sinänsä ole säädetty siitä, miten viranomaisen tulisi toimia silloin, kun asiakas ei noudakaan pyytämiään asiakirjoja. Olettamana voidaan sinänsä pitää sitä, että asiakirjoja pyytäneellä itsellään on intressi olla aktiivinen myös tässä suhteessa. Viranomaisen aktiivisuus taas korostuu, mikäli asiakirjojen toimitustapa alun alkujaankin jää asiakirjapyyntöjen perusteella epäselväksi.

Kantelija oli kertomansa mukaan kiirehtinyt asiakirjapyyntöä soittamalla kaksi kertaa hyvinvointialueen kirjaamoon ja lisäksi hän oli pyytänyt asiakirjoja sähköpostilla. Asiakirjoista ei kuitenkaan ilmene, milloin nämä yhteydenotot olivat tapahtuneet, mutta niiden ja viimeistään 20.2.2026 päivätyn ja samana päivänä hyvinvointialueelle lähetetyn selvityspyyntöni myötä viranomaiselle on tarjoutunut mahdollisuus selvittää asiakirjojen toimitustapaan liittyvät mahdolliset epäselvyydet. Se, että asiakirjoja olikin sittemmin lähetetty muutama päivä selvityspyyntöni jälkeen 23.2.2026 antaa aiheen olettaa, että asiaan oli havahduttu vasta tässä vaiheessa. Epäselväksi kuitenkin edelleen jää, mitä asiakirjoja oli kantelijalle toimitettu vielä 10.6.2026 ja miksi niitä oli tuolloin toimitettu.

Asianhallinnan asianmukainen järjestäminen ja toteuttaminen on osa perustuslain 21 §:ssä säädettyjä oikeusturvan toteuttamista ja hyvän hallinnon takeita. Kuten olen edellä tuonut esiin, tapahtumainkulku jää käytettävissäni olleen aineiston perusteella nyt valitettavan aukolliseksi. Asiassa on yhtäältä vahvoja perusteita olettaa, että asiassa on menetelty julkisuuslain vastaisesti. Toisaalta selvityksen puutteiden vuoksi asia jää varsin epäselväksi, mikä väistämättä vaikuttaa asian laillisuusvalvonnalliseen arviointiin.

Asioiden jälkikäteistä selvittämistä ja myös asiakkaan tiedollisten oikeuksien toteuttamista edistäisi näkemykseni mukaan se, että viranomaisen dokumentoisi tarkoituksenmukaisella tavalla myös sen, mitä asiakkaan kanssa mahdollisesti on erikseen sovittu asiakirjojen toimitustavasta sikäli kuin se ei ilmene tietopyynnöstä, ja mistä alkaen asiakirjat ovat olleet asiakkaan noudettavissa, jos tällaisesta on sovittu.

Toimenpiteeni ilmenevät kohdasta 4.

Siltä osin kuin asiassa oli kyse asiakirjoista perittävistä maksuista, jään kantelun ja asiassa esitetyn selvityksen perusteella siihen käsitykseen, ettei maksuja olisi peritty, vaan kantelijalle on vain annettu tieto siitä, että asiakirjat ovat maksuttomia ensi kertaa pyydettyä ja jos samoja asiakirjoja pyydetään uudelleen, niistä peritään maksu. Asia ei tältä osin anna aihetta toimenpiteisiini.

3.3 Oikeusasiamiehen tiedonsaantioikeus

Hyvinvointialueelle lähetettiin selvityspyyntö 20.2.2026 ja siihen pyydettiin vastaus 17.4.2026 mennessä. Kun selvitys ei ollut vielä kesäkuussa 2026 saapunut, sitä tiedusteltiin uudelleen. Tiedustelun jälkeen selvitys saapui 16.6.2026. Selvitys oli suppea ja osin myös sisällöllisesti epäselvä. Pidän siksi tässä yhteydessä aiheellisena korostaa oikeusasiamiehen tietojensaantioikeutta ja sen merkitystä kantelujen tutkimisessa.

Oikeusasiamiehen oikeudesta saada laillisuusvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot säädetään perustuslain 111 §:n 1 momentissa. Oikeusasiamiehellä on oikeus kantelun tutkimiseksi saada salassa pidettäviä tietoja muun muassa hyvinvointialueen viranomaisilta ja muilta valvottavilta. Tämä tarkoittaa, että viranomaisen tai muun valvottavan on lausuntoa ja selvitystä laatiessaan ja antaessaan asianmukaisesti ja totuuden mukaisesti annettava kaikki asiaan vaikuttavat tiedot ja selvitettävä kantelukirjoitus huomioon ottaen, mihin sen menettely on kulloinkin perustunut.

Koska oikeusasiamiehen kantelumenettely on kirjallinen, oikeusasiamiehelle annettavat selvitykset ovat oikeudellisesti merkityksellisiä asiakirjoja, sillä ne muodostavat (pää)osan siitä näytöstä, jonka perusteella oikeusasiamies arvioi kantelun kohteen toimintaa. Selvitysten antamisen viivästyminen ja niiden puutteellisuus vaikeuttavat oikeusasiamiehen perustuslaillisen tehtävän hoitamista.

Perustuslain 111 §:n mukaisen tietojensaantioikeuden on vakiintuneesti katsottu tarkoittavan sitä, että oikeusasiamiehen pyytämien selvitysten antaminen on virkatehtävä, jota koskevat yleiset virkavelvollisuudet. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen kuuluu se, että selvitys annetaan ajallaan ja että siinä vastataan paikkansapitävästi ja selkeästi kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Tarvittaessa selvityspyyntöön vastaamiseen voi pyytää lisääaikaa.

4 TOIMENPITEET

Saatan hyvinvointialueen tietoon sen, mitä olen edellä kohdissa 3.2 ja 3.3 todennut.

Tässä tarkoituksessa lähetän hyvinvointialueelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.