

30.12.2021

EOAK/1417/2021

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

AJOKORTIN UUDISTAMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Liikenne- ja viestintäviraston (jäljempänä myös Traficom) ohjeistusta liittyen ajokortin uudistamiseen. Kantelijan mukaan ohjeistus edellyttää henkilön, joka ei pysty siirtämään ajokortin uudistamisessa vaadittavaa lääkärintodistusta sähköisesti Ajovarma Oy:lle, vievän henkilökohtaisesti lääkärintodistuksensa Ajovarma Oy:n toimipisteeseen. Kantelijan mukaan Ajovarma Oy ei hyväksy todistuksen lähettämistä sähköisesti tai postitse. Kantelija pitää menettelyä lainvastaisena ja katsoo, että covid-19-pandemian johdosta ikänsä puolesta riskiryhmään kuuluvalla henkilöllä fyysinen asiointi Ajovarma Oy:n toimipisteessä on myös hengenvaarallista ja vastoin valtioneuvoston suositusta.

2 SELVITYS

3 RATKAISU

3.1 Liikenne- ja viestintäviraston lausunto

Traficomien mukaan ajokorttihakemus voidaan tehdä sähköisesti, henkilökohtaisesti tai asiamiestä käyttäen. Mikäli uudistamisen yhteydessä edellytetään tunnistamista, kansalaisen täytyy aina asioida henkilökohtaisesti palveluntuottajan toimipaikassa.

Lähtökohtaisesti asiakkaiden täytyy asioida palveluntuottajan toimipisteellä, kun he hakevat esimerkiksi uutta lupaa. Asiainnin sujuvoittamiseksi on kehitetty sähköisiä palveluja, joita asiakas pystyy käyttämään tietyin edellytyksin. Kyseessä on kuitenkin lisäpalvelu. Ajokortin uudistaminen sähköisen asiointipalvelun kautta on mahdollista vain silloin, kun kaikki hakemuksen hyväksymisen edellytykset ovat yksiselitteisesti tarkistettavissa Liikenne- ja viestintäviraston rekisteristä tai saatavilla sellaisista rekistereistä, joita voidaan myöntöprosessissa lain nojalla hyödyntää. Jos edellytykset eivät täyty, henkilö voi hoitaa hakemusasian muussa Liikenne- ja viestintäviraston palvelukanavassa.

Liikenne- ja viestintäviraston sähköisessä asiointipalvelussa ajokortin voivat uudistaa ne henkilöt, joilla palvelun käytön edellytykset täyttyvät. Mikäli kansalaisella on lääkärinlausunnon toimittamisvelvollisuus uudistamisen yhteydessä, sähköinen asiointipalvelu edellyttää, että lääkärinlausunto on välitettävissä virastolle potilastiedon arkistosta tähän tarkoitukseen rakennetulla lomakesovelluksella tai muulla teknisellä toteutuksella. Liikenne- ja viestintävirastolla on mahdollisuus vastaanottaa lääkärinlausuntoja kyselypalvelun avulla, mikäli terveydenhuollon toimipisteellä on tekninen valmius tallentaa lääkärinlausunto ajokyvystä oikeassa muodossa Potilastiedon arkistoon. Kanta.fi-sivustolla on lista, josta näkee, mitkä toimijat ovat tällä hetkellä mukana ajoterveyslausuntojen sähköisessä välittämisessä. Ajokortin uudistajien mahdollisuus hyödyntää sähköistä asiointia laajentuu koko ajan sitä mukaa, kun lääkäriasemat alkavat laajemmin tallentaa lausuntoja potilastiedon arkistoon lomakesovelluksen tai vastaavan teknisen ratkaisun avulla.

Kansalainen voi myös hoitaa hakemusasiansa asiamiestä käyttäen. Asiamiehen käyttö edellyttää, että viraston kuva-arkistosta tai poliisin passikuvarekisteristä löytyy ajantasainen kuva ja nimikirjoitus. Asiamiehen täytyy asian yhteydessä esittää valtakirja, jossa asiamiehen toimivalta on riittävän luotettavasti yksilöity.

Traficommin mukaan kantelija ei ole pystynyt uudistamaan ajo-oikeuttaan sähköistä asiointipalvelua käyttäen, koska terveysasema, jolla hän on asioinut, ei ole ottanut käyttöön yllä mainittua toiminnallisuutta, jonka kautta lausunto olisi voitu toimittaa virastolle sähköisesti.

Traficommin palveluntarjoaja Ajovarma Oy noudattaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksia terveysturvallisesta asioinnista. Asioidessaan Ajovarman palvelupisteillä asiakkailta on mahdollisuus tehdä ajanvaraus varmistuakseen siitä, ettei heidän tarvitse jonottaa palvelupisteellä. Hallituksen poikkeusoloja koskevilla suosituksilla ei ole kuitenkin rajoitettu ajokorttilain lain edellyttämää toimintaa, vaan Ajovarman palveluineen kuuluu yhteiskunnan kannalta kriittisten alojen toimijaksi.

3.2 Asian arviointi

Sen enempää kantelusta kuin myöskään Traficommin lausunnosta ei ilmennyt nimenomaisesti, miten kantelija oli lopulta asiassaan toiminut. Traficommin palvelukokonaisuuden päälliköltä A:lta puhelimitse saadun tiedon mukaan kantelija oli toimittanut 18.5.2020 ajokortin uudistamishakemuksen ja siihen liittyvän lääkärinlausunnon Ajovarmaan.

Kantelijan ajo-oikeus, joka oli päättymässä elokuussa 2020, oli uusittu hakemuksen johdosta. Kantelijan kohdalla asia ei ole siis enää kanteluhetkellä ollut ajankohtainen. Asiassa on kuitenkin arvioitavana periaatteellinen kysymys fyysisen asioinnin edellyttämisestä Ajovarmaan lääkärintuomion toimittamiseksi.

Ajokorttilain (386/2011) 9 §:n 3 momentin mukaan ajokorttihakemus voidaan tehdä sähköisesti taikka henkilökohtaisesti tai asiamiestä käyttäen. Hakijan on todistettava henkilöllisyytensä kuljettajantutkinnon vastaanottajalle kuljettajantutkintoa suoritettaessa ja henkilökohtaisesti asioitaessa ajokorttiluvan hakemisen tai ajokortin luovuttamisen yhteydessä.

Ajokorttilain 27 §:n 1 mom. 3 kohdan mukaan ajokortin uudistamista haetaan noudattaen, mitä 9 §:n 3 momentissa säädetään ajokorttiluvan hakemisesta. Uudistamista koskevaan hakemukseen tulee liittää lääkärintuomio muun muassa silloin, kun ryhmään 1 kuuluvan ajokortin uudistamista hakeva on täyttänyt 70 vuotta taikka jos lääkärintuomio on esitetyn lääkärintuomion tai muutoin lupaviranomaisen tietoon tulleen syyn johdosta tarpeen hakemuksen käsittelemiseksi.

Saamani selvityksen mukaan kantelijan käyttämä terveydenhuollon yksikkö ei ole ollut mukana lääkärintuomion sähköisessä välitysjärjestelmässä. A:n mukaan Traficomien sähköinen asiointi ei mahdollista vielä nykyisin ajokorttihakemuksen toimittamista sähköisesti, jos hakija ei pysty samalla toimittamaan kaikkia tarvittavia liitteitä. Käsitykseni mukaan tämä on kantelijan kohdalla tarkoittanut sitä, että hän ei ole voinut jättää uudistamishakemustaan sähköisesti ja täydentää sitä myöhemmin erikseen Ajovarmalle toimitetulla lääkärintuomionlausekella.

Käsitykseni mukaan lääkärintuomio itsessään ei ole kuitenkaan sellainen asiakirja, joka olisi välttämättä toimitettava Ajovarmalle henkilökohtaisesti. Lääkärintuomion laatii ja hakijan ajokortista arvionsa antaa laillistettu lääkäri, joka myös allekirjoittaa lausekella. Sillä, millä tavoin lausekella on toimitettu Ajovarmaan, ei nähdäkseni ole ratkaisevaa merkitystä ajokortin uudistamisasiassa.

Kantelija ei ole siis kuitenkaan voinut toimittaa ajokortin uudistamishakemustaan sähköisesti Ajovarmalle. vaan se on tullut toimittaa Ajovarmalle muulla tavoin. Ajokortin hakijan tunnistaminen on tärkeä osa ajokorttiprosessia. Tämä ilmenee hallituksen esityksessä laiksi ajokorttilaiksi ja siihen liittyviksi laeiksi (HE 212/2010 vp, s. 53), jossa todetaan, että ajokortin hakija on jossakin ajokorttiprosessin vaiheessa tunnistettava, vaikka hakemus voidaan tehdä myös asiamiestä käyttäen. Esityksen mukaan tunnistaminen voisi tapahtua ajokorttilupahakemusta tehtäessä tai ajokorttia luovutettaessa. Tunnistamisen voisi tehdä myös kuljettajantutkinnon vastaanottaja.

Käsitykseni mukaan myös ajokortin uudistamisessa hakijan tunnistaminen on tarpeen. Tunnistaminen edellyttää pääsääntöisesti henkilökohtaista asiointia Ajovarmassa. Ajokortin uudistaminen asiamiestä käyttäen on mahdollista, mutta ainoastaan silloin, jos Ajovarmalla on käytettävissään ajantasainen valokuva hakijasta omassa arkistossaan tai se voi saada poliisin passikuvarekisteristä hakijan kuvan ja nimikirjoituksen.

Saamastani selvityksestä ei ilmene, oliko Ajovarmalla käytettävissään kantelijasta ajantasainen valokuva ja olisiko kantelija näin ollen voinut käyttää asiamiestä hakemuksen toimittamisessa. Jos näin on ollut, ja uudistamishakemuksen toimittamistapa on ollut Ajovarman ja kantelijan välillä nimenomaisesti esillä, olisi nähdäkseni ollut perusteltua tuoda kantelijan tietoon mahdollisuus toimittaa ajokortin uudistamishakemus Ajovarmalle myös asiamiehen välityksellä. Kantelijan ajokortin uudistamisen aikaan eli toukokuussa 2020 covid-19-pandemia oli vaiheessa, jossa vahva suositus oli välttää mahdollisuuksien mukaan fyysistä asiointia.

Totean lisäksi, että Traficom oli jo 18.3.2020 julkaisemassaan tiedotteessa suositellut yli 70-vuotiaille ja muille riskiryhmiin kuuluville asiakkaille asiointin perumista, siirtämistä tai asiamiehen käyttämistä asian hoitamiseen. Riskiryhmien fyysisen asiointin vähentäminen pandemian aikana on siis ollut myös Traficomien tavoitteena. Käsitykseni mukaan sen olisikin pandemian aikana tullut korostaa Ajovarmalle, että sen tulisi omassa toiminnassaan ja sanottujen riskiryhmien asiakaspalvelussa pyrkiä tämän tavoitteen saavuttamiseen.

Käsitykseni mukaan se, että Ajovarma oli luokiteltu yhteiskunnan kannalta kriittisen alan toimijaksi, ei tarkoittanut sitä, etteikö Ajovarmankin ole tullut pyrkiä toiminnallaan minimoimaan fyysisen asiointin tarvetta. Käsitykseni mukaan kantelijan ikäluokan kohdalla tarve fyysisen asiointin välttämiseen on ollut suuri.

Traficom oli antanut lisäksi 3.4.2020 myös tiedotteen, jossa se ilmoitti, että jos ajokortin voimassaolo päättyy 13.3.2020-31.5.2020 välisenä aikana, hakijan ei tarvinnut poikkeuksellisesti toimittaa ajokortin uudistamisen yhteydessä lääkärinlausuntoa vaan hän pystyi toimittamaan lääkärinlausunnon myöhemmin poliisille. Tiedotteen mukaan kortin uudistaminen tapahtui muutoin normaaliin tapaan Ajovarman toimipisteessä. Menettelyä jatkettiin elokuun loppuun. Käsitykseni mukaan tiedotteen mukaisella poikkeusjärjestelyllä on kuitenkin lähinnä haluttu varata ajokortin uudistajille lisää aikaa asioida lääkärissä ja hankkia tarvittava lausunto. Nyt puheena olevassa asiassa kantelija oli jo käynyt lääkärissä ja saanut lausunnon, joten tiedotteen mukaisella poikkeuksella ei ole ollut hänen asiaansa suoranaisesti vaikutusta.

Ottaen huomioon sen, että kantelija on siis jo toukokuussa 2020 saanut ajokorttinsa uudistettua, en katso asian edellyttävän enää lisäselvittelyä kantelijan ja Ajovarman mahdollisista keskusteluista ennen ajokortin uudistamista, vaan katson riittäväksi, kun saatan edellä kertomani näkemykset Traficomien ja sitä kautta Ajovarman tietoon. Tässä arvioinnissa olen ottanut huomioon sen, että käsitykseni mukaan ajokortin hakijan tunnistaminen on yhä edelleen sellainen vaihe ajokorttiprosessia, joka ajokortin uudistamistilanteessa saattaa edellyttää henkilökohtaista asiointia Ajovarmassa.

Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätöksen Traficomille tiedoksi.

Totean vielä lopuksi, että A:n mukaan Traficomien pidemmän aikavälin tavoitteena on siirtyä mahdollisimman pitkälle sähköiseen hakumenettelyyn. Hänen mukaansa asiaan liittyviä hankkeita onkin vireillä. Hakemusten ja niihin liittyvien lääkärintlausuntojen toimittaminen sähköisesti lisääntyy kuin yhä useampi terveydenhuollon yksikkö liittyy ajoterveyslausuntojen sähköiseen välittämiseen. Totean lisäksi, että kun nykyisin myönnettävien ajokorttien voimassaoloaika on pääsääntöisesti 15 vuotta, sen oltua vielä jokin aika sitten oli 50 vuotta ja voimassaoloaika on tarkoitus merkittävästi lyhentää, ajokorttien uudistamisten määrä tulee lisääntymään huomattavasti. Tämän vuoksi pidän tärkeänä, että Traficom pystyy kehittämään uudistamista koskevaa prosessiaan siten, että se pystyy käsittelemään tehokkaasti lisääntyvän hakemusmäärän prosessin luotettavuuden kuitenkin säilyessä.