

5.7.2024

EOAK/2866/2023

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

VALITUSKELPOISEN PÄÄTÖKSEN TEKEMINEN JA YHTEYDENOTTOIHIN VASTAAMINEN

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Digi- ja väestötietoviraston menettelyä muuttoilmoitusta koskevassa asiassa.

Kantelija kertoi siirtyneensä 13.3.2023 vankilasta koevapauteen ja tehneensä muuttoilmoituksen. Syystä, jota kantelijalle ei ollut kerrottu, Digi- ja väestötietovirasto ei ollut suostunut muuttamaan kantelijan tietoja niin, että hän asuisi virallisesti kotiosoitteessaan, eikä edes korjaamaan kantelijan postiosoitetta vankilasta tuohon osoitteeseen. Digi- ja väestötietovirasto ei myöskään ollut vastannut kantelijan yhteydenottopyyntöihin. Kantelija oli kirjoittanut puolenkymmentä kertaa viraston sivujen "muuttoneuvonta"- nimiseen sähköpostiosoitteeseen. Kerran kantelija oli saanut vastauksen, jossa oli kerrottu, että häntä koskeva päätös oli tehty ja että hän voi pyytää päätöstä uudelleen, ellei ole sitä saanut. Kantelija oli pyytänyt päätöksen uudelleen kotiosoitteeseensa, mutta vastausta tai päätöstä ei ollut tullut.

Kantelija katsoi, että vaikka hänen virallista väestötietorekisterimerkintäänsä laitoksesta pois ei muutettaisi niin kauan kuin koevapautta kestää, Digi- ja väestötietovirastolla oleva erillinen osoitetieto kuuluisi joka tapauksessa muuttua.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Digi- ja väestötietoviraston selvitys (ohessa).

3 RATKAISU

3.1 Kantelijan muuttoilmoitusten käsittely

3.1.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

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. Säännöksen 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Kotikuntalaissa säädetään lain 1 §:n 1 momentin mukaan henkilön kotikunnan ja siellä olevan asuinpaikan sekä ulkomailla vakinaisesti asuvan Suomen kansalaisen väestökirjanpitokunnan määräytymisestä. Säännöksen 2 momentin mukaan kotikuntalain mukaan määräytynyt kotikunta ja siellä oleva asuinpaikka sekä ulkomailla vakinaisesti asuvan Suomen kansalaisen väestökirjanpitokunta merkitään väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetussa laissa tarkoitettuun väestötietojärjestelmään. Väestötietojärjestelmään merkitään myös henkilön ilmoittama tilapäinen asuinpaikka.

Kotikuntalain 2 §:n 1 momentin mukaan henkilön kotikunta on jäljempänä tässä laissa säädetyin poikkeuksin se kunta, jossa hän asuu.

Henkilön katsotaan asuvan vakinaisesti kotikunnassaan. Kotikunnan muuttumista koskevista rajoituksista säädetään lakiehdotuksen 3 §:ssä. Siinä on lueteltu ne tilanteet, joissa henkilön asuminen muualla kuin kotikunnassa katsotaan yleensä tilapäiseksi asumiseksi. (HE104/1993 vp, s. 24)

Kotikuntalain 3 §:n 4 kohdan mukaan henkilön kotikunta ei muutu, jos hänen asumisensa toisessa kunnassa johtuu pääasiassa rangaistuksen suorittamisesta rangaistuslaitoksessa.

Säännöksen perusteluissa todetun mukaan pykälässä säädetään niistä tilanteista, joissa henkilön kotikunta ei pääsääntöisesti muutu, vaikka hän asuu muussa kuin kotikunnassaan. Asuminen katsotaan pykälässä tarkoitetuissa tapauksissa luonteeltaan tilapäiseksi. Henkilön kotikunta ei muutu, jos hänen asumisensa toisessa kunnassa johtuu pääasiassa jostakin pykälän 1–6 kohdissa mainitusta syystä. Edelleen perustelujen mukaan, jos henkilön asuminen toisessa kunnassa johtuu säännöksessä mainitun seikan ohella pääasiallisesti jostakin muusta syystä, henkilön kotikunta voi muuttua joko tähän toiseen kuntaan tai johonkin kolmanteen kuntaan, jos lain 2 §:ssä säädettyt kotikunnan muuttumisen yleiset edellytykset muuten täyttyvät. Hoito- tai rangaistuslaitoksessa olevan henkilön kotikunta voisi muuttua myös johonkin kolmanteen kuntaan laitoksessa olon aikana, jos esimerkiksi kyseisen henkilön perheen kotikunta muuttuu tähän kuntaan. (HE 104/1993 vp, s. 25.)

Kotikuntalain 7 §:n 1 momentin mukaan, kun joku muuttaa kotikuntaa tai siellä olevaa asuinpaikkaa, hänen on aikaisintaan kuukautta ennen muuttopäivää ja viimeistään viikon kuluttua muuttopäivästä ilmoitettava siitä Digi- ja väestötietovirastolle.

Muuttopäiväksi katsotaan kotikuntalain 10 §:n 1 momentin mukaan ilmoitettu päivä, jos ilmoitus on tehty kuukauden kuluessa muutosta. Jos ilmoitus saapuu tämän jälkeen, muuttopäiväksi katsotaan ilmoituksen saapumispäivä.

Kotikuntalaissa muuttopäivällä tarkoitetaan sitä päivää, jona henkilön kotikunta ja kotikunnassa oleva asuinpaikka muuttuu. Pääsääntöisesti muuttopäiväksi pyritään rekisteröimään tosiasiallinen muuttopäivä. (HE 104/1993 vp, s. 29.)

Kotikuntamerkintää koskevasta hallintopäätöksestä säädetään kotikuntalain 11 §:ssä. Sen mukaan, jos Digi- ja väestötietoviraston tekemä kotikuntaa, siellä olevaa asuinpaikkaa tai väestökirjanpitokuntaa koskeva merkintä poikkeaa asianomaisen henkilön ilmoittamasta tai jos merkintää ei ole 9 §:n 3 momentissa tarkoitetun lisäselvityspyynnön jälkeenkään voitu tehdä henkilön pyynnön mukaisesti taikka jos merkintä on tehty muulta kuin muuttajalta tai hänen perheenjäseneltään saatujen tietojen perusteella, Digi- ja väestötietoviraston on ilman aiheetonta viivytystä tehtävä kirjallinen päätös ja ilmoitettava asianomaiselle ratkaisustaan ja mahdollisuudesta hakea siihen oikaisua.

Kotikuntalain 16 §:n mukaan lain 11 §:ssä tarkoitettuun ratkaisuun saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa säädetään.

Hallintolain 49 b §:n 1 momentin mukaan laissa säädetään erikseen, jos päätökseen saa vaatia oikaisua. Tällöin päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Hallintolain 49 e §:n mukaan oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä.

Oikaisuvaatimus on hallintolain 49 c §:n 1 momentin mukaan tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Yleisen, viivytyksetöntä käsittelyä koskevan hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain 26 §:n 1 momentin mukaan, kun henkilö hakee turvakieltoa, Digi- ja väestötietoviraston on varattava hänelle mahdollisuus ilmoittaa väestötietojärjestelmään talletettavaksi sellainen yhteysosoite, joka voidaan luovuttaa myös muille kuin 3 momentissa tarkoitetuille viranomaisille.

3.1.2 Selvitys tapahtumista

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kantelija on toimittanut virastolle kevään 2023 aikana yhteensä kolme muuttoilmoitusta. Ensimmäinen niistä on saapunut virastolle 23.2.2023. Siinä kantelija on ilmoittanut muuttavansa 13.3.2023 vakinaisesti vankilan ulkopuoliseen osoitteeseen. Kantelijan toinen muuttoilmoitus on saapunut virastolle 4.4. ja kolmas 11.4.2023.

Selvityksen mukaan Digi- ja väestötietovirasto on selvityksessä kerrotun käytännön mukaisesti selvittänyt, vastasiko vangin ilmoittama muuttopäivä Rikosseuraamuslaitoksen ilmoittamaa vapautumispäivää. Digi- ja väestötietovirasto on saanut Rikosseuraamuslaitokselta 22.3.2023 tiedon, ettei kantelija ollut vapautunut. Muuttoilmoitus 23.2.2023 on siten hylätty 23.3.2023. Asiassa on tehty kirjallinen päätös, joka on lähetetty kantelijalle vankilan osoitteeseen. Kantelijan kaksi muuta muuttoilmoitusta ovat olleet saman sisältöisiä kuin ensimmäinen. Myös niiden kohdalla Digi- ja väestötietovirasto on saanut Rikosseuraamuslaitokselta tiedon, ettei kantelija ollut vapautunut. Näistä muuttoilmoituksista ei ole laadittu päätöksiä, mikä on selvityksen mukaan johtunut siitä, että ensimmäisestä samansisältöisestä muuttoilmoituksesta oli jo lähetetty hylkäävä valituskelpoinen päätös.

Asia on kantelijan virastolle 22.4.2023 lähettämän viestin perusteella otettu Digi- ja väestötietovirastossa käsittelyyn oikaisuvaatimuksena. Oikaisuvaatimuksen johdosta Digi- ja väestötietovirasto on selvittänyt kantelijan koevapauden alkamista Rikosseuraamuslaitokselta ja saanut sieltä 22.5.2023 tiedon, että kantelijan valvottu koevapaus on alkanut 18.4.2023. Digi- ja väestötietovirasto on päätöksellä 22.5.2023 merkinnyt kantelijalle kantelijan ilmoittaman vakinaisen osoitteen Rikosseuraamuslaitoksen ilmoittamasta valvotun koevapauden alkupäivästä, eli 18.4.2023 lähtien. Asiasta laadittu päätös oikaisuvaatimusohjeineen on lähetetty kantelijalle 26.5.2023.

3.1.3 Arviointi

Digi- ja väestötietovirasto on ratkaissut kantelijan virastolle 23.2.2023 toimittaman muuttoilmoituksen 23.3.2023 antamallaan kirjallisella päätöksellä. Päätös on lähetetty kantelijalle vankilan osoitteella. Sittemmin Digi- ja väestötietovirasto on käsitellyt kantelijan viestin 22.4.2023 oikaisuvaatimuksena. Selvityksessä ilmoitetun mukaan kantelijan ”asia” on otettu viestin perusteella käsiteltäväksi oikaisuvaatimuksena. Totean, että mitä ilmeisimmin kysymys siis oikaisusta päätökseen 23.3.2023. Digi- ja väestötietovirasto on ratkaissut oikaisuvaatimuksen päätöksellä 22.5.2023.

Katson, ettei asiassa ole Digi- ja väestötietoviraston kantelijan muuttoilmoitukseen 23.2.2023 antamien päätösten osalta ilmennyt toimenpiteitä edellyttävää menettelyä.

Siltä osin kuin Digi- ja väestötietoviraston selvityksessä on oikaisuvaatimukseen annetun päätöksen lähettämisen osalta esitetty, että päätös on ”oikaisuvaatimusohjeineen” lähetetty kantelijalle, totean kuitenkin – ryhtymättä asiaa tarkemmin selvittämään – selvyden vuoksi, että kotikuntalain 17 §:n mukaan oikaisuvaatimuksesta annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla siten kuin oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetussa laissa säädetään.

Asian käsittelyaikaan liittyen totean, että olen omana aloitteenani tutkinut Digi- ja väestötietoviraston käsittelyaikoja erityisesti tietyissä henkilöasiakkaiden palveluissa, mukaan lukien muuttoilmoitusten käsittely. Asiassa antamani ratkaisu 29.12.2023 on julkaistu oikeusasiamiehen verkkosivuilla ([EOAK/5001/2022](#)). Ratkaisussa katsoin, ettei julkinen valta ollut Digi- ja väestötietoviraston perustamisessa ja sen jälkeenkään täysin onnistunut toteuttamaan perustuslain asianmukaisen ja viivytyksettömän käsittelyn vaatimuksia päätöksessä käsitellyissä henkilöasiakkaiden palveluissa. Ratkaisun mukaan oli ilmeistä, että virastouudistuksen toimeenpanon ongelmat olivat vaarantaneet useiden Digi- ja väestötietoviraston asiakkaiden oikeusturvan asianmukaisen toteutumisen. Päätöksestä ilmenevästi tulen laillisuusvalvonnassa seuraamaan Digi- ja väestötietoviraston käsittelyaikojen kehitystä erityisesti päätöksessä kysymyksessä olevissa asiaryhmissä. Lisäksi pyysin valtiovarainministeriötä ilmoittamaan ministeriön asiassa antamassa lausunnossa esiin tuotujen ja mahdollisten muiden kehittämistoimien vaikutuksista Digi- ja väestötietoviraston käsittelyaikoihin henkilöasiakkaiden palveluissa ja erityisesti kyseisessä päätöksessä lähemmin tarkastelluissa asioissa 30.6.2024 mennessä.

Kantelijan muuttoilmoituksen käsittelyaika on mitä ilmeisimmin johtunut viraston yleisestä tilanteesta. Tämän vuoksi en katso aiheelliseksi erikseen arvioida muuttoilmoituksen käsittelyaikaa tässä asiassa.

Selvityksen mukaan kantelija on toimittanut Digi- ja väestötietovirastolle huhtikuussa 2023 kaksi muuttoilmoitusta, jota ovat olleet samansisältöisiä kuin viraston päätöksellä 23.3.2023 ratkaisema muuttoilmoitus oli ollut. Digi- ja väestötietoviraston mukaan myös huhtikuussa saapuneet kantelijan muuttoilmoitukset on hylätty, mutta niihin ei ollut tehty kirjallista päätöstä. Syynä sille, miksi kirjallista päätöstä ei ollut tehty, on selvityksessä esitetty se, että ensimmäisestä samansisältöisestä muuttoilmoituksesta oli jo lähetetty hylkäävä valituskelpoinen päätös. Selvityksestä ei ilmene, miten päätökset huhtikuussa saapuneisiin ilmoituksiin on tehty, kun niitä ei ollut tehty kirjallisesti.

Oikeus perustellun päätöksen saamiseen perustuu suoraan perustuslain 21 §:ään. Tästä seuraa vastaavasti viranomaiselle velvoite päätöksen tekemiseen. Kotikuntalaissa Digi- ja väestötietovirastolle on myös erikseen säädetty velvollisuus tehdä kirjallinen päätös. Kotikuntalain mukaan viraston on ilman aiheetonta viivytystä tehtävä kirjallinen päätös muun muassa, jos sen tekemä kotikuntaa, siellä olevaa asuinpaikkaa tai väestökirjanpitokuntaa koskeva merkintä poikkeaa asianomaisen henkilön ilmoittamasta tai jos merkintää ei ole lisäselvityspyynnön jälkeenkään voitu tehdä henkilön pyynnön mukaisesti.

Viranomaisella on ratkaisupakko ja sen tulee hallintomenettelyn yleisten periaatteiden mukaisesti ottaa vireille, selvittää ja ratkaista viraston toimivaltaan kuuluvat asianmukaisesti vireille pannut asiat. Tavanomaisessa hallintomenettelyssä hakemus jätetään tutkimatta tai se ratkaistaan käytettävissä olevien selvitysten perusteella ja asiasta tehdään päätös, josta voi normaalissa järjestyksessä valittaa (esim. PeVL 18/2006 vp).

Kantelijan Digi- ja väestötietovirastolle huhtikuussa 2023 toimittamat muuttoilmoitukset ovat olleet saman sisältöisiä, kuin muuttoilmoitus, johon Digi- ja väestötietovirasto oli jo tehnyt kirjallisen päätöksen. Selvää siten voidaan katsoa olevan, että ilmoitukset ovat olleet sellaisia, että niihin on kotikuntalain 11 §:n tarkoittamissa tilanteissa tullut ilman aiheetonta viivytystä tehdä kirjallinen päätös. Se, että vastaavanlaiseen muuttoilmoitukseen on jo tehty hylkäävä päätös, ei vaikuta tähän arviooni. Tehtäväni ei kuitenkaan ole arvioida sitä, olisiko päätöksen tullut olla hylkäävä, hyväksyvä vai tutkimatta jättävä.

Pidän Digi- ja väestötietoviraston menettelyä virheellisenä, kun kantelijan Digi- ja väestötietovirastolle huhtikuussa 2023 toimittamiin muuttoilmoituksiin ei ole annettu minkäänlaista kirjallista valituskelpoista päätöstä, vaikka asiaratkaisu ilmoituksiin on ollut kantelijalle kielteinen.

Digi- ja väestötietoviraston selvityksessä esitetyn johdosta totean vielä seuraavan.

Hallintolainkäytössä päätös ei usein saa oikeusvoimaa, koska sama asia on pantavissa vireille uudelleen viranomaisessa (esim. HE 29/2018 vp. s. 69–70). Oikeuskirjallisuudessa esitetyn mukaan esimerkiksi hakemukseen annetun hylkäävän päätöksen oikeusvoimavaikutus ei ole sen esteenä, että viranomaisen ottaa käsiteltäväkseen samassa asiassa tehdyn uuden hakemuksen, tarvittaessa jo ennen hylkäävän päätöksen lainvoimaiseksi tulemista (KHO 2010:82, KHO 2018:81). (Heikki Kulla, Janne Salminen: Hallintomenettelyn perusteet, 2021, s. 159–160.) Edelleen oikeuskirjallisuudessa esitetyn mukaan hallintopäätös, jolla esimerkiksi hakemus on hylätty, ei muodostu pysyväksi. Hylkäävä päätös ei saa oikeusvoimaa, eikä se siten estä uuden vastaavanlaisen hakemuksen tekemistä eikä siihen annettavaa myönteistä päätöstä. (Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2016, s. 409). Oikeuskäytännöstä todettakoon vielä korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu [7.4.2021/H1157](#), jonka mukaan maahanmuuttovirasto oli voinut ratkaista kansainvälistä suojelua koskevan neljännen hakemuksen ja jättää sen tutkimatta, vaikka hakijan kolmatta hakemusta koskeva Maahanmuuttoviraston päätös ei ollut tuolloin vielä lainvoimainen.

3.2 Kantelijan yhteydenottoihin vastaaminen

3.2.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon, jota konkretisoidaan hallintolaissa ja erityisesti sen 2 luvussa, kuuluu muun muassa asianmukainen asiakaspalvelu ja neuvonta.

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

Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen (HE 72/2002 vp, s. 61–62).

Neuvontaa koskevan 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.

Edelleen hallintolain 23 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (jälj. julkisuuslaki) 14 §:n 4 momentin mukaan asiakirjan antamista koskeva 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.

3.2.2 Selvitys tapahtumista

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan kantelija on ollut muuttoilmoitukseen liittyen yhteydessä viraston muuttoneuvonnan muuttoneuvonta@dvv.fi -sähköpostiosoitteeseen. Kantelijan ensimmäinen yhteydenotto on tapahtunut sähköpostitse 22.3.2023, jolloin hän on tiedustellut, miksei muuttoilmoituksen mukainen osoite näy esimerkiksi Kelan tiedoissa. Seuraavan kerran kantelija on ollut yhteydessä muuttoneuvontaan 24.3.2023, jolloin kantelija on tiedustellut, miksei hänen osoitteensa ole päivittynyt. Edelleen 24.3.2023 kantelija on lähettänyt viestin, jossa kantelija on pyytänyt, että hänen muuttoilmoituksensa käsiteltäisiin pikaisesti. Kantelija on ollut yhteydessä muuttoneuvontaan 31.3.2023 ja jälleen tiedustellut, miksei hänen osoitteensa ole päivittynyt.

Digi- ja väestötietovirastosta on vastattu kantelijan tiedusteluihin 3.4.2023. Kantelijalle on kerrottu, että hänen muuttoilmoituksensa on käsitelty ja sitä koskeva päätös on lähetetty kantelijalle 23.3.2023. Kantelijaa on pyydetty ilmoittamaan, mikäli hän ei ole saanut kyseistä päätöstä. Kantelija on vastannut 3.4.2023, ettei ollut päätöstä saanut ja pyytänyt lähettämään päätöksen ilmoittamaansa osoitteeseen. Digi- ja väestötietovirasto on lähettänyt pyynnön mukaisesti päätöksen 4.5.2023.

Kantelija on ollut yhteydessä muuttoneuvontaan myös 9.4.2023, jolloin hän on pyytänyt korjaamaan osoitetietonsa ja muun muassa esittänyt, että päätös tulisi lähettää kantelijan ilmoittamaan osoitteeseen. Kantelija on vielä 22.4.2023 pyytänyt osoitetietonsa korjaamista. Kantelija on tuolloin myös pyytänyt, että hänen ilmoittamansa osoite merkittäisiin edes kantelijan postiosoitteeksi. Selvityksen mukaan tätä ennen kantelija on ilmoittanut itselleen vain vakinaista osoitetta. Kantelija on myös kertonut, ettei hän vielä ole saanut Digi- ja väestötietoviraston 23.3.2023 lähettämää päätöstä. Edelleen kantelija on ollut yhteydessä virastoon 10.5.2023 ja ilmoittanut saaneensa päätöksen muutoksenhakuajan jo umpeuduttua. Kantelija on katsonut, että Digi- ja väestötietoviraston tekemässä päätöksessä on asiavirhe ja on pyytänyt virastoa tekemään asiassa uuden päätöksen.

Kantelijalle on vastattu 17.5.2023, että hänelle on merkitty hänen ilmoittamansa osoite yhteysosoitteeksi. Kantelijaa on tuolloin neuvottu asioimaan henkilökohtaisesti virastossa turvakiellon vuoksi. Lisäksi kantelijalle on 17.5.2023 ilmoitettu, että kantelijan asia on viestin 22.4.2023 perusteella otettu käsittelyyn oikaisuvaatimuksena.

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen mukaan muuttoneuvonnan sähköposti on ollut keväällä 2023 pahasti ruuhkautunut, ja viestien vastausajoissa on ollut jopa yli kuukauden viive. Kantelija on ehtinyt lähettämään useamman uuden viestin, ennen kuin hänen aikaisempaan viestiinsä on vastattu. Kantelijan ensimmäisiin 22., 24. ja 31.3.2023 lähettämiin tiedusteluihin on vastattu 3.4.2023, eli noin kahden viikon kuluttua kantelijan ensimmäisestä yhteydenotosta. Kantelijalle on hänen 3.4.2023 esittämästä pyynnöstään lähetetty Digi- ja väestötietoviraston päätös uudelleen 4.5.2023 eli noin kuukauden kuluttua pyynnöstä. Kantelijan 9.4.2023 ja 22.4.2023 lähettämiin korjauspyyntöihin on vastattu 17.5.2023, eli hieman yli 5 viikkoa ensimmäisen korjauspyynnön vastaanottamisesta. Selvityksessään Digi- ja väestötietovirasto pahoittelee viestien viipymisestä mahdollisesti aiheutunutta haittaa.

3.2.3 Arviointi

Kantelija on lähettänyt Digi- ja väestötietoviraston muuttoneuvonnan sähköpostiosoitteeseen useita muuttoilmoitukseensa liittyneitä viestejä. Viesteissä kantelija on paitsi esittänyt ilmoitukseensa liittyneitä kysymyksiä (yhteydenotot 22., 24.3. ja 31.3.2023) ja pyytänyt ilmoituksensa pikaista käsittelyä (24.3.2023), myös pyytänyt Digi- ja väestötietoviraston asiassaan tekemän päätöksen lähettämistä itselleen (3.4.2023) sekä esittänyt osoitetietonsa korjaamista koskevan pyynnön (yhteydenotot 9. ja 22.4.2023). Kantelija on myös pyytänyt uuden päätöksen tekemistä asiassa (10.5.2023) ja esittänyt pyynnön, että hänen ilmoittamansa osoite merkittäisiin hänen postiosoitteeseen (22.4.2023).

Kantelijan Digi- ja väestötietovirastolle lähettämät viestit ovat siten sisältäneet paitsi kantelijan virastolle tekemään muuttoilmoitukseen liittyneitä tiedusteluja, myös asiakirjapyyntö, pyynnön postiosoitteen merkitsemiseksi sekä Digi- ja väestötietoviraston oikaisuvaatimukseksi katsoman pyynnön.

Hallintolain 7 §:ssä säädetyn palveluperiaatteen voidaan katsoa edellyttävän viranomaisen huolehtivan siitä, että hallinnossa asioivan yhteydenotot käsitellään ja niihin kyetään vastaamaan asianmukaisesti. Sen havaitseminen, mistä viraston puoleen kääntyneen asiassa on kulloinkin kysymys, on ensiarvoisen tärkeää kulloinkin kysymyksessä olevan asian asianmukaisen ja lainmukaisen käsittelyn kannalta. Tässä asiassa huomionarvoista on, että yleisen, asian viivytyksetöntä käsittelyä koskevan vaatimuksen lisäksi edellä selostetuissa laeissa edellytetään oikaisuvaatimuksen käsittelemistä kiireellisenä ja asiakirjapyynnön käsittelyä viivytyksettä sekä tiedon antamista julkisesta asiakirjasta mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään laissa säädetystä määräajassa.

Mitä tulee ensinnäkin kantelijan 3.4.2023 esittämään pyyntöön lähettää Digi- ja väestötietoviraston kantelijan asiassa tekemä päätös kantelijalle uudelleen, totean, että selvityksen perusteella sitä, että pyynnössä on tosiasiallisesti ollut kysymys julkisuuslain mukaisesta asiakirjapyynnöstä, ei näyttäisi Digi- ja väestötietovirastossa havaitun. Kantelijan pyytämä päätös on lähetetty hänelle vasta 4.5.2023, ja siten pyynnön käsittely on kestänyt kauemmin kuin julkisuuslaki olisin enimmilläänkään sallinut. Menettely on ollut julkisuuslain vastainen.

Kantelijan pyytämän päätöksen lähettämisessä kiinnitän huomiota myös siihen, että kysymys on ollut päätöksestä, johon kantelijalla on ollut mahdollisuus hakea oikaisua. Selvityksen perusteella kantelija on myös oikaisuvaatimuksen toimittamiselle säädetyn määräajan sisällä ilmoittanut Digi- ja väestötietovirastolle, ettei hän ollut kyseistä päätöstä saanut. Näin ollen päätöksen viivytyksetön lähettäminen kantelijalle olisi ollut kantelijan perustuslain 21 §:ssä turvattu muutoksenhakuoikeuden toteutumisen kannalta keskeistä. Kuten edeltä on ilmennyt, kantelija on kuitenkin saanut asiansa oikaisuvaatimuksena käsitellyksi, eikä oikeudenmenetystä hänen kohdallaan ole siten tässä tapahtunut.

Toiseksi mitä tulee postiosoitteen merkitsemistä koskevaan pyyntöön, totean, että pyyntöön on selvityksen perusteella vastattu 17.5.2023. Selvityksestä ei ilmene, milloin kantelijan ilmoittama osoite on merkitty hänen yhteysosoitteekseen. Mikäli myös tämä on tapahtunut mainittuna päivänä, pyynnön (22.4.2023) käsittely Digi- ja väestötietovirastossa on kestänyt noin kuukauden.

Kolmanneksi kysymys on myös oikaisuvaatimukseksi katsotun kantelijan viestin käsittelystä. Selvityksen mukaan kantelijalle on 17.5.2023 myös ilmoitettu, että hänen asiansa on viestin 22.4.2023 perusteella otettu käsittelyyn oikaisuvaatimuksena. Asian ottaminen oikaisuvaatimuksena käsiteltäväksi on ilmeisestikin myös tapahtunut 17.5.2023. Tämän jälkeen Digi- ja väestötietovirasto on 22.5.2023 saanut asiassa selvitystä Rikosseuraamuslaitokselta ja tehnyt samana päivänä asiassa päätöksen. Oikaisuvaatimuksen käsittely on kestänyt kuukauden.

Kysymys on myös tiedusteluihin vastaamisesta. Perustuslaissa turvattuun hyvään hallintoon kuuluu oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta. Siten viranomaisella on lähtökohtaisesti velvollisuus vastata ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaansa kuuluviin, asiallisiin tiedusteluihin. Viranomaisilla on kuitenkin oikeus asettaa töitään kiireellisyysjärjestykseen, mikä voi vaikuttaa myös yhteydenottoihin vastaamiseen kuluvaan aikaan.

Digi- ja väestötietoviraston selvityksen perusteella muuttoneuvonnan sähköposti on keväällä 2023 ollut pahasti ruuhkautunut, minkä vuoksi viesteihin vastaamisen ajoissa on ollut viive.

Katson, ettei asiassa ole muihin kantelijan yhteydenottoihin vastaamiseen menneen ajan, kuin edellä käsitellyn asiakirjapyyntöni kohdalla aihetta enemmille toimenpiteilleni.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.1.3 ja 3.2.3 esittämäni käsitykset Digi- ja väestötietoviraston tietoon. Viraston menettely on ollut virheellinen, kun se ei ole tehnyt kirjallista valituskelpoista päätöstä kantelijan virastolle huhtikuussa 2023 toimittamiin muuttoilmoituksiin. Lisäksi Digi- ja väestötietovirasto on menetellyt julkisuuslain vastaisesti, kun se ei ole käsitellyt kantelijan päätöksen saamista koskevaa pyyntöä julkisuuslaissa säädettyssä käsittelyajassa.

Samalla kiinnitän Digi- ja väestötietoviraston huomiota virastolle saapuvien yhteydenottojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä edellä esittämäni.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Digi- ja väestötietovirastolle.