

3.2.2025

EOAK/590/2024

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Jari Råman**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen**

## **ASIAKIRJOJEN KÄSITTELY DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTOSSA**

### **Tiivistelmä**

Kantelija oli saanut Digi- ja väestötietovirastolta (DVV) palautettujen edunvalvonnan lopputilin asiakirjojen yhteydessä kirjeen, jossa oli ollut kuolleen vieraan henkilön asiakirjoja. Apulaisoikeusasiamiehen sijainen (AOAS) kiinnitti DVV:n huomiota siihen, että vaikka EU:n yleistä tietosuojasetusta ei sovelleta kuolleita henkilöitä koskeviin tietoihin, virheellisesti lähetetyt tiedot saattoivat sisältää julkisuuslain perusteella salassa pidettäviä tili- ja varallisuustietoja sekä mahdollisesti sosiaalihuollon asiakkuutta koskevia tietoja. AOAS korosti yleisesti, että väärin tai asiaan kuulumattomien asiakirjojen lähettäminen asiakkaalle on joka tapauksessa omiaan luomaan huolimattoman kuvan viranomaisen toiminnasta, mikä ei edistä asiakkaan luottamusta hallintoon ja julkisen vallan käyttöön. AOAS saattoi DVV:n tietoon esittämänsä näkökohdat holhoustoimen asiakirjojen käsittelystä.

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Digi- ja väestötietoviraston (DVV) menettelyä asiakirjojen käsittelyä ja edunvalvonnan loppulaskun lähettämistä koskevassa asiassa.

Kantelija kertoi, että hän toimi vuonna 2022 edesmenneen poikansa edunvalvojana. Kantelija teki DVV:lle edunvalvonnan päätöstilin ja sai 14.11.2023 tarkastetut asiakirjat takaisin. Samassa postissa tuli kantelijan pojan kansilehdellä varustettu toinen kirje, jonka sisältönä oli täysin vieraan henkilön papereita. Kantelijan mukaan hän palautti sovitusti väärät asiakirjat DVV:n virkailijalle raitiovaunupysäkillä. Kantelijan mielestä toisen henkilön papereita ei saisi lähettää väärään osoitteeseen missään olosuhteissa.

Kantelija kertoi myös, että hänen poikansa edunvalvonnan loppulasku oli lähetetty pojan entiselle avovaimolle, vaikka kantelijan mielestä lasku olisi tullut lähettää hänelle (edunvalvojalle). Kantelija oli pyytänyt DVV:ltä selvitystä siitä, miksi laskua ei ollut lähetetty hänelle. Kantelun mukaan virasto ei ollut kuitenkaan vastannut hänen selvityspyyntönsä.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta DVV antoi 14.3.2024 päivätyn lausunnon ja selvityksen.

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Vieraan henkilön asiakirjojen luovuttaminen

##### 3.1.1 Oikeusohjeita

**Perustuslain** 10 §:n mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti.

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

**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.

**Valtion virkamieslain** 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla.

**EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen** (2016/679 tietosuoja-asetus) 1 artiklan 2 kohdan mukaan tällä asetuksella suojellaan luonnollisten henkilöiden perusoikeuksia ja -vapauksia ja erityisesti heidän oikeuttaan henkilötietojen suojaan. Tietosuoja-asetuksen johdanto-osan 27 kohdan mukaan tätä asetusta ei sovelleta kuolleita henkilöitä koskeviin tietoihin. Jäsenvaltiot voivat säätää kuolleiden henkilöiden henkilötietojen käsittelyä koskevista säännöistä. (Suomessa ei ole erikseen säädetty vainajien henkilötietojen käsittelystä).

**Tietosuojalain** 28 §:n mukaan oikeuteen saada tieto ja muuhun henkilötietojen luovuttamiseen viranomaisen henkilörekisteristä sovelletaan, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta säädetään.

**Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki)** 22 §:n 2 momentin mukaan salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Julkisuuslain 24 §:n 1 momentin 23-kohdan mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat, jollei erikseen toisin säädetä, muun muassa asiakirjat, jotka sisältävät tietoja henkilön vuosituloista tai kokonaisvarallisuudesta taikka tuen tai etuuden perusteena olevista tuloista ja varallisuudesta taikka jotka muutoin kuvaavat hänen taloudellista asemaansa.

Julkisuuslain 24 §:n 1 momentin 25-kohdan mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat, jollei erikseen toisin säädetä, muun muassa asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai työhallinnon henkilöasiakkaasta sekä tämän saamasta etuudesta tai tukitoimesta taikka sosiaalihuollon palvelusta tai työhallinnon henkilöasiakkaan palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta.

Julkisuuslain 31 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan salassapitoaika on 25 vuotta, jollei toisin ole säädetty tai lain nojalla määrätty. Yksityiselämän suojaamiseksi 24 §:n 1 momentin 24–32 kohdassa salassa pidettäväksi säädetyn asiakirjan tai niitä vastaavan muussa laissa salassa pidettäväksi säädetyn tai muun lain nojalla salassa pidettäväksi määrätyn asiakirjan salassapitoaika on 50 vuotta sen henkilön kuolemasta, jota asiakirja koskee tai, jollei tästä ole tietoa, 100 vuotta. Pykälän 5 momentin mukaan viranomaisen laatiman asiakirjan salassapitoaika lasketaan asiakirjaan merkitystä päivämäärästä tai, jollei asiakirjassa ole päivämäärää, sen valmistumisesta. Yksityisen viranomaiselle antaman asiakirjan salassapitoaika lasketaan päivästä, jona viranomainen on asiakirjan saanut.

### 3.1.2 Saatu selvitys

Edunvalvojan (kantelija) antama edunvalvonnan päätöstilä oli tarkastettu DVV:n holhoustoimen yksikössä 9.11.2023. Tilin tarkasti asiantuntija, joka antoi tapahtumista seuraavan selvityksen.

”Tarkastin [päämiehen] päätöstilin ja postitin aineiston 10.11. edunvalvojalle. Postituksen yhteydessä tein inhimillisen virheen ja [päämiehen] postituksen joukkoon eksyi toisen päätöstilin liitteitä, jotka olisi pitänyt lähettää toisen päämiehen kuolinpesälle.

Sain 14.11. DVV:n puhelinpalvelusta soittopyynnön edunvalvoja [kantelun tekijältä], jolle soitin samana päivänä. [Kantelun tekijä] ilmoitti saaneensa vääriä papereita ja hän tiedusteli onko DVV:llä asiakkaille maksutonta vastauspostipalvelua. Sellaista DVV:llä ei enää ole. Ehdotin että tulen hakemaan paperit häneltä. Hän ehdotti tapaamista 17.11. klo 11.30 kauppakeskus Sellon raitiovaunupysäkillä. Tapasimme, pahoittelin tapahtunutta ja kiitin edunvalvojaa ystävällisestä toiminnasta. [Kantelun tekijä] oli tyytyväinen säästytyään postituskuluista ja käsitin asian olevan kunnossa.”

Asiantuntijan selvityksen mukaan kantelijalle menneessä kirjekuudessa oli kolme paperiarkkia, jotka liittyivät toisen päämiehen päätöstiiliin. Näihin kuului paperi, jolle edunvalvoja oli tehnyt vapaamuotoisen yhteenvedon päämiehensä pankkitilin tilitapahtumista. Käytännössä kyseessä on ollut listaus erilaisista kuukausittaisista menoista, kuten asumismenot ja apteekkikulut. Lisäksi kantelun tekijälle menneisiin papereihin kuului kaksi tositetta, jotka liittyivät toisen päämiehen omistamiin pörssiosakkeisiin. Kantelun tekijälle menneistä papereista oli käynyt ilmi päämiehen nimi ja mahdollisesti myös osoitetiedot hoitokotiin. Papereista ei käynyt ilmi päämiehen henkilötunnusta eikä tietoja muista henkilöistä.

DVV:n lausunnon mukaan se pitää uskottavana päätöstiilin tarkastaneen virkamiehen selvitystä, jonka mukaan kantelijalle menneet ylimääräiset paperit liittyvät saman virkamiehen tarkastamaan toiseen päätöstiiliin, ja että ne ovat päätynyt virkamiehen työpöydältä vahingossa samaan kirjekuoreen kantelun tekijän päämiestä koskeneiden päätöstiliasiakirjojen kanssa.

Lausunnon mukaan kantelijalle menneet paperiarkit eivät sisältäneet salassa pidettäviä tietoja. Paperit oli tapahtuneen jälkeen palautettu tarkastetun päätöstiilin mukana oikealle edunvalvojalle, eikä niitä ollut enää saatavilla, koska holhoustoimen yksikkö ei lähtökohtaisesti skannaakaan vuosittain päätöstilien liitteitä arkistoonsa. Päätöstiilin tarkastanut virkamies oli omassa selvityksessään ilmoittanut pahoitelleensa virhettään sekä tavatessaan kantelijan henkilökohtaisesti 17.11.2023 että puhelinkeskustelussa 12.2.2024. Päätöstiilin tarkastaneen virkamiehen esihenkilö oli omassa lausumassaan todennut, että hän oli käynyt tarkastajan kanssa keskustelua siitä, miten hän voisi jatkossa olla huolellisempi.

Lausunnon mukaan DVV suhtautuu vakavasti käsittelemiensä henkilötietojen suojaamiseen. Viraston sisäisessä intranetissä on julkaistu laaja ohjeistus henkilötietojen käsittelystä. Intranetissä on julkaistu ohjeistusta myös tietosuojapoikkeamista ja niiden ilmoittamisesta. Kaikkien uusien DVV:n virkamiesten yleisperehdytykseen kuuluu pakollisena eOppiva-oppimisympäristössä oleva Tietosuojan ABC-koulutus.

DVV:n ohjeistuksen mukaan jokaisen tulee ilmoittaa havaitsemastaan tietosuojapoikkeamasta DVV:ssä käytettävän turvallisuuden tilannekuva- ja raportointijärjestelmän (Tira) kautta. Ilmoitus käsitellään viraston tietosuojavastaavan tai tietosuoja-asiantuntijoiden toimesta, jotka päättävät, mihin toimenpiteisiin poikkeamien johdosta on aiheellista ryhtyä.

Kantelussa tarkoitettussa tapauksessa päätöstiilin tarkastanut virkamies oli tehnyt hallintajärjestelmän kautta ilmoituksen väärälle vastaanottajalle menneistä henkilötiedoista vasta 8.2.2024, kun asiakirjojen postittaminen väärään osoitteeseen oli kantelun myötä tullut laajemmin tietoon. Kun tieto väärään osoitteeseen menneistä asiakirjoista oli ollut tilin tarkastaneen virkamiehen tiedossa jo marraskuussa, DVV toteaa lausunnossaan, että ilmoituksen tekeminen tietosuojapoikkeamasta oli viivästynyt.

DVV:n tietosuoja-asiantuntijat olivat käsitelleet tietosuojapoikkeamaa koskevan ilmoituksen. Heidän riskianalyyksinsä tapauksesta kuului seuraavasti.

”DVV:n virkailija on palauttanut tarkastetun tilin edunvalvojalle 10.11.2023 postitse. Kuoressa on inhimillisen erehdyksen vuoksi ollut myös toisen henkilön tilin liitteitä. Väärät liitteet ovat paljastaneet kuolleen henkilön nimi- ja omaisuustietoja. Edunvalvoja on heti 14.11.2023 kuoren saatuaan ollut asiasta puhelimitse yhteydessä DVV:hen. DVV:n virkailija on 17.11.2023 hakenut väärän henkilön tietoja sisältäneet liitteet henkilökohtaisesti edunvalvojalta. Kyseiset liitteet on postitettu kuolinpesälle päätöstilin kanssa 17.11.2023.

Tapahtunut virhe ei ole aiheuttanut henkilötietoihin kohdistunutta tietoturvaloukkausta. Tietosuoja-asetusta ei sen johdanto-osan 27 kohdan perusteella sovelleta kuolleisiin henkilöihin. Liitteissä olleista tiedoista ei paljastunut tietosuoja-asetuksen 4 artiklassa tarkoitettuja rekisteröityjä, eli eläviä luonnollisia henkilöitä koskevia tietoja. Myöskään kuolinpesä ei ole luonnollinen henkilö. Asiassa ei näin ollen ole ollut tarvetta myöskään tehdä tietosuoja-asetuksen 34 artiklan mukaista tietoturvaloukkauseilmoitusta. Mainittakoon kuitenkin, että edunvalvojan oma-aloitteinen ja nopea asian esiin tuominen, sekä väärin liitteiden palauttaminen viittaavat siihen, että tapahtuneesta virheestä ei tosiasiallisesti ole aiheutunut riskiä kuolinpesän osakkaille.”

### 3.1.3 Arviointi ja kannanotto

Apulaisoikeusasiamies on antanut 13.12.2023 ratkaisun EOAK/715/2023 vastaavanlaisessa asiassa, jossa DVV:n virkailija oli lähettänyt vieraan henkilön (mutta siinä tapauksessa elossa olevan) asiakirjoja väärälle henkilölle.

Kantelijan tapauksessa on riidatonta, että hän oli saanut palautettujen edunvalvonnan lopputilin asiakirjojen yhteydessä kirjeen, jossa oli ollut kuolleen vieraan henkilön asiakirjoja. Nämä tiedot on siis lähetetty DVV:stä virheellisesti väärälle henkilölle. Selvityksen mukaan tapahtuma oli vahinko ja se johtui virkamiehen inhimillisestä virheestä.

Totean, että EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ei sovelleta kuolleita henkilöitä koskeviin tietoihin, eikä Suomessa vainajien henkilötietojen käsittelystä ole säädetty täydentävästi myöskään kansallisella tasolla. Jos siis tietojen luovutus kohdistuu kuolleeseen henkilöön, eikä kyse ole sellaisten henkilötietojen käsittelystä, jotka koskevat myös elossa olevia henkilöitä, tietosuoja-asetusta ei sovelleta. Koska puheena olevassa tapauksessa on ollut kyse kuolleen henkilön henkilötietojen luovuttamisesta, asiassa ei siten ole tarvinnut tehdä tietosuoja-asetuksen mukaista ilmoitusta tietoturvaloukkauksesta eikä kyseeseen näin ollen voi tulla tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu tietoturvaloukkaus.

Edellä todetusta huolimatta kuolleen henkilön tietoja suojataan julkisuuslain mukaisesti. Julkisuuslain perusteella salassa pidettävän viranomaisen asiakirjan, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan asiakirjan, salassapito jatkuu määräajan vielä henkilön kuoleman jälkeenkin.

Saamani selvityksen mukaan kantelijalle on luovutettu vieraan henkilön taloudellista asemaa kuvaavia tili- ja varallisuustietoja sekä mahdollisesti myös sosiaalihuollon asiakkuutta koskevia tietoja (hoitokodin yhteystiedot ja asumismenot). Nämä asiakirjassa olevat tiedot ovat saattaneet olla julkisuuslain 24 §:n 1 momentin 23- ja 25-kohdan perusteella salassa pidettäviä. Koska DVV:llä ei saadun selvityksen mukaan ole näitä liiteasiakirjoja enää hallussaan, en voi selvittää asiakirjojen sisältöä ja salassapitoa koskevia seikkoja tarkemmin. Kiinnitän kuitenkin DVV:n huomiota siihen, mitä olen edellä todennut julkisuuslain mukaisesta asiakirjojen salassapidosta.

Korostan yleisesti, että DVV:ssä käsiteltävät asiakirjat saattavat sisältää arkaluonteisiakin tietoja, joten asiakirjojen ja henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa erityistä huolellisuutta käsittelyn kaikissa vaiheissa. Ja vaikka väärälle taholle toimitetut asiakirjat eivät sisältäisikään salassa pidettäviä tietoja tai henkilötietoja, väärrien tai asiaan kuulumattomien asiakirjojen lähettäminen asiakkaalle on joka tapauksessa omiaan luomaan huolimattoman kuvan viranomaisen toiminnasta, mikä ei edistä asiakkaan luottamusta hallintoon ja julkisen vallan käyttöön.

### **3.2 DVV:n asiakirjahallintoon ja asiakirjojen lähettämiseen liittyvät yleiset menettelykäytännöt**

Selvityspyynnössä DVV:tä pyydettiin ilmoittamaan, antoiko nyt puheena oleva kanteluasia yhdessä aikaisemmin käsitellyn vastaavanlaisen asian (EOAK/715/2023) kanssa aihetta arvioida yleisemmin viraston asiakirjahallintoa ja asiakirjojen lähettämistä koskevia menettelykäytäntöjä.

Saadussa DVV:n selvityksessä todetaan muun ohessa seuraavaa.

Holhustoimen yksikkö ei ole ohjeistanut tiliin liittyvien tositteiden käsittelyn konkreettisista menettelytavoista tarkastamisen yhteydessä. Holhustoimen yksikkö on kuitenkin kehottanut tilintarkastusta hoitavia virkailijoita huolellisuuteen paperisten tositteiden käsittelemisessä. Holhustoimen yksikössä ja koko virastossa on pyritty aina kiinnittämään erityistä huomiota tietosuoja-asioihin. Inhimillisen virheen mahdollisuus on kuitenkin valitettavasti olemassa, kun käsitellään tuhansien päämiehen paperisia tositteita.

Holhustoimen yksikön tilivalvontaa koskeva palvelun palveluomistaja on ilmoittanut, että palvelussa on tämän kanteluasian myötä otettu tietosuojasiat erikseen keskusteluun ja palvelu on ohjeistanut holhoustilien tarkastajia paperisten asiakirjojen huolellisesta käsittelystä ja niiden lähettämisestä sekä tietosuojapoikkeamailmoituksen tekemisestä. Palvelussa ei ole kuitenkaan erikseen laadittu ohjetta paperisten holhoustilien käsittelystä, koska valtion virkamieslain 14 §:n mukainen velvoite edellyttää virkamiesten suorittavan tehtävänsä asianmukaisesti. Tämä velvoite kattaa tavanomaisen huolellisuuden ja vaatii virkamiehiä ottamaan huomioon viran luonteen mukaiset velvoitteet.

Vaikka paperisten asiakirjojen käsittelyyn liittyy haasteita tietoturvan toteutumisen näkökulmasta, DVV ei katso tällä hetkellä tarpeelliseksi uudistaa paperisten vuositilien käsittelyyn liittyvää asiakirjahallintoa ja asiakirjojen lähettämistä koskevia menettelykäytäntöjä. Holhustoimen yksikkö on luonnollisesti korostanut ja korostaa jatkossakin huolellisuutta tositaiteineiston käsittelyssä postittamisessa.

Lausunnon mukaan DVV:ssä on tehty paljon työtä tilintarkastuksen digitalisoimiseksi. Muun ohessa yksityisten edunvalvojien osalta tilintarkastuksen digitalisoinnin kehitystyö jatkuu. DVV:n tavoitteena on saada vuoden 2025 aikana yksityisten edunvalvojien käyttöön sähköinen järjestelmä, jossa edunvalvoja voisi suoraan laatia omaisuusluettelon ja vuosi- sekä päätöstilin. Tiliaineiston laajempi digitaalinen käsittely tulee huomattavasti vähentämään tarvetta postittaa paperisia asiakirjoja holhousviranomaisen ja asiakkaan välillä, mikä pienentää merkittävästi kantelussa mainitun kaltaisten virheiden toteutumisen todennäköisyyttä.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Mielestäni on tärkeää, että holhoustilien tarkastajia on selvityksessä kuvatulla tavalla ohjeistettu paperisten asiakirjojen huolellisesta käsittelystä ja niiden lähettämisestä sekä tietosuojapoikkeamailmoituksen tekemisestä.

Pidän myönteisenä sitä, että holhustoimen tilintarkastuksen sähköisen asiointin mahdollisuuksia kehitetään DVV:n lausunnossa selostetulla tavalla. Apulaisoikeusasiamies on päättänyt omasta aloitteestaan seurata ”Kansalaisen oikeusturvan vahvistaminen digitalisaation avulla -hankkeen” etenemistä. Kyseisen oikeusturvahankkeen taustalla on tarve taata kansalaisten mahdollisuudet asioida sähköisesti kaikissa julkisen hallinnon palveluissa. Samalla apulaisoikeusasiamies tulee tarvittaessa arvioimaan laillisuusvalvonnallisten jatkotoimenpiteiden tarvetta.

Saamani selvityksen ja edellä todetun valossa katson, että asia ei DVV:n yleisten asiakirjahallintoa ja asiakirjojen lähettämistä koskevien menettelykäytäntöjen osalta edellytä tässä yhteydessä enempiä toimenpiteitäni.

### 3.3 Laskun lähettäminen

Holhustoimen selvityksen mukaan edunvalvonnan päätöstitilin tarkastamista koskeva lasku oli lähetetty päämiehen (kantelijan poika) entiselle puolisolle. Lasku oli selvityksen mukaan lähetetty oikeaan osoitteeseen. Kun edunvalvonta päättyy päämiehen kuolemaan, käytäntönä on lähettää päätöstitilin tarkastamista koskeva lasku yhdelle päämiehen kuolinpesän osakkaista. Holhustoimen selvityksen mukaan päämiehen kuolinpesän ainoa osakas oli ollut alaikäinen tytär. Lasku oli osoitettu päämiehen entiselle puolisolle, koska hän oli alaikäisen kuolinpesän osakkaan huoltaja ja lakimääräinen edunvalvoja.

DVV:n lausunnon mukaan holhustoimen yksikkö antaa päätöstitilin jäljennöksen ja ilmoittaa tiliä koskevat huomautuksensa holhustoimilain 60 §:n mukaisesti myös sille, jolla on oikeus omaisuuden vastaanottamiseen. Kun edunvalvonta on päättynyt päämiehen kuolemaan, tämä siis tarkoittaa päämiehen kuolinpesää. Hallintolain 57 §:n 2 momentissa säädetyllä tavalla tiedoksianto toimitetaan yhdelle kuolinpesän osakkaista, jonka vastuulla on ilmoittaa tiedoksisaannista muille pesän osakkaille.

DVV:n verkkosivuilla holhustoimen yksikkö ohjeistaa edunvalvoja ilmoittamaan tiedoksianto varten yhden kuolinpesän osakkaan yhteystiedot. Puheena olevassa tapauksessa edunvalvoja (kantelija) ei ollut päätöstitilissä ilmoittanut kuolinpesän osakasta, jolle tiedoksianto olisi voitu tehdä. Tilin tarkastanut asiantuntija selvitti väestötietojärjestelmän avulla, että kuolinpesän ainoa lakimääräinen perillinen oli päämiehen alaikäinen tytär.

Edunvalvonnan päätöstitilin tarkastamista koskeva suoritemaksu kuuluu siis päämiehen kuolinpesän maksettavaksi. Kun suoritemaksua koskeva lasku lähetetään päätöstitilin tiedoksiannon yhteydessä, se päättyy kuolinpesän osakkaan tietoon. Edunvalvojakin on monissa tapauksissa itse päämiehen kuolinpesän osakas. Näin ei kuitenkaan aina ole. Jos edunvalvoja ei ole kuolinpesän osakas, hänellä ei ilman osakkaiden antamaa valtuutusta ole oikeutta maksaa kuolinpesälle kuuluvia laskuja kuolinpesän pankkitililtä.

Lausunnonaan DVV katsoi, että holhustoimen yksikön noudattama käytäntö päätöstitilin tarkastamista koskevan laskun lähettämisessä oli asianmukainen. DVV totesi myös, että kun holhustoimen yksikkö palautti tarkastetun päätöstitilin edunvalvojalle, kirjekuoreessa olleessa saateviestissä oli kerrottu, että lasku tilintarkastuksesta lähetetään erikseen kuolinpesälle. Holhustoimen yksikkö oli siis huolehtinut asianmukaisesti myös laskutusta koskevasta tiedottamisesta.

Edellä kuvatun selvityksen perusteella en ole havainnut toimenpiteitäni edellyttävää virhettä laskun lähettämistä koskevassa asiassa. Tästä syystä asia ei tältä osin antanut aihetta enempään.

### 3.4 Selvityspyyntöön / tiedusteluun vastaaminen

Kantelukirjelmässään kantelija kertoi, että hän ei ollut saanut DVV:ltä puhelimesta pyytämäänsä selvitystä päätöstiliä koskevasta laskusta.

DVV:n lausunnon mukaan puhelutallenteen perusteella oli kiistatonta, että holhustoimen asiakaspalvelija oli luvannut selvittää kantelijalle, oliko päätöstilin tarkastamista koskeva lasku lähetetty oikeaan osoitteeseen. Sitä, oliko asiakaspalvelija todella toimittanut lupaamansa tiedon kantelijalle, ei ole mahdollista selvittää. Lausunnon mukaan asiakaspalvelija ei enää kysyttäessä muistanut asiaa.

Lausunnon mukaan tätä kanteluasiaa koskevan selvityksen laatimisen yhteydessä asiantuntija oli puhelimitse yhteydessä kantelijaan. Asiantuntija oli 12.2.2024 käydyssä puhelinkeskustelussa selvittänyt, miksi tilintarkastusta koskevaa laskua ei ollut osoitettu kantelijalle.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Kantelukirjoituksen ja saamani selvityksen perusteella en ole voinut täysin vakuuttua siitä, että asiakaspalvelija olisi luvutulla tavalla lähettänyt laskua koskevan selvityksen (vastauksen) kantelijalle. Koska asiaa ei ole käytettävissäni olevin keinoin mahdollista selvittää enemmälti jälkikäteen, tyydyn kiinnittämään yleisellä tasolla DVV:n huomiota yhteydenottoihin vastaamisesta seuraavassa sanottuun.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on vastattava asiakkaan tekemiin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Hallintolain 23 §:n mukaan hallintoasiat on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hyvä hallinto edellyttää sitä, että viranomaiselle osoitettuihin asiallisiin kirjeisiin ja tiedusteluihin vastataan asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syy ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. Asiakkaalla on myös oikeus tietää esimerkiksi se, kuka hänen asiaansa hoitaa tai kuinka kauan asian käsittely kestää.

Perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu siis osana oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaiselle lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta.

#### 4 TOIMENPITEET

Saatan Digi- ja väestötietoviraston tietoon edellä kohdassa 3.1.3 ja 3.2 esittämäni näkökohdat holhustoimen asiakirjojen käsittelystä, luovuttamisesta ja salassapidosta. Samalla kiinnitän yleisesti viraston huomiota siihen, mitä olen kohdassa 3.4 todennut tiedusteluihin vastaamisesta.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Digi- ja väestötietovirastolle.