

2. Puutteellinen tiedonhallinta

Viranomaisen tulee huolehtia hyvän tiedonhallintatavan luomisesta ja toteutumisesta alaisessaan hallinnossa. Asiakirjahallinnosta vastaavalla viranomaisen henkilöstöllä on oltava tehtäviensä vaatima riittävä koulutus julkisuuslain perusteista ja tietojen antamista koskevista säännöksistä.

Viranomainen on velvollinen käsittelemään saamansa asiakirjapyyntöjä julkisuuslain mukaisesti. Epäselvässä tilanteessa asiakkaalta tulisi hyvän hallinnon 7 ja 8 §:n palveluperiaatteen ja neuvontavelvollisuuden mukaisesti tiedustella, haluaako hän asiaa käsiteltävän julkisuuslain mukaisena asiakirjapyyntönä.

Lisäksi viranomaisen on järjestettävä hallintonsa siten, että hallinnon asiakas voi saada kirjeseensä vastauksen ja asiansa käsiteltyä kohtuullisessa ajassa. Viranomaisen on myös huolehtia siitä, että valvovan viranomaisen selvityspyyntöihin vastataan viivytyksettä ja riittävän tarkasti.

Tietopyynnön tulkinta

Tietopyyntö olisi tullut tulkita perusoikeusmyönteisesti tietopyynnöksi ja annettava niihin julkisuuslain mukainen valituskelpoinen päätös, vaikka kantelija ei ollut esittänyt kunnalle yksiselitteisesti julkisuuslaissa tarkoitettua asiakirjapyyntöä. (OKV/916/1/2011)

Viranomaisen sisäiset järjestelyt

Tapauksessa tietopyyntövastauksen edellyttämät määräajat olivat viranomaisen näkemysten mukaan "suositusaikoja". Viranomainen oli perustellut vastauksensa viipymistä lisäksi muilla työtehtävillään ja lomalla. (OKV/1153/1/2014)

Viranomaisen toimisto ei ollut järjestänyt asiakirjahallintoaan julkisuuslain ja hallintolain säännösten edellyttämällä tavalla. Tapauksessa kantelijan asiakirjapyyntöön vastaaminen oli kestänyt viranomaisessa yli kaksi kuukautta. (OKV/1007/1/2015)

Poliisipäällikön piti vastaisen varalta varmistaa, että poliisilaitoksen henkilökunnalla on tarvittava tieto käsiteltävien asiakirjojen julkisuudesta ja tietojen antamisessa noudatettavasta menettelystä. (OKV/236/1/2011)

Terveyskeskuksen olisi potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoittamana pitänyt huolehtia siitä, että terveydenhuollon ammattihenkilö merkitsee potilasasiakirjoihin tarvittavat tiedot potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi. Tapauksessa tietopyytäjän omaiset olivat pyytäneet terveyskeskuksen ylilääkäriltä kantelijaa koskevaa hoitosuunnitelmaa. Asiakirjapyyntö oli luvannut toimittaa eteenpäin, mutta sitä ei oltu käsitelty vastaanottamisen jälkeen. Kantelijaa koskeviin potilasasiakirjoihin ei oltu tehty merkintöjä terveyskeskuksen hammaslääkärin kantelijan hammasproteesin sopivuudesta ja sen pohjauksen tarpeellisuudesta tekemästä arviosta. (OKV/455/1/2013)

Viranomaisen on järjestettävä toimintansa siten, että viranomaistehtävät voidaan suorittaa asianmukaisesti myös henkilöstön vaihduttua. Viranomaisen vastuulla on myös huolehtia siitä, että toisten viranomaisten selvityspyyntöihin voidaan vastata viivytyksettä. Tapauksessa kaupungin olisi pitänyt huolehtia sijaisuusjärjestelyin huolehtia siitä, että mahdollisesti tarvittavat lautakunnan tai sen jaoston kokoontumista edellyttävät kokoukset kutsutaan koolle, jotta asia saadaan käsiteltyä kohtuullisessa ajassa. Mikäli kirjeeseen voidaan vastata ilman lautakunnan tai sen jaoston kokoontumista, tulee kaupungin pystyvä osoittamaan viranhaltija, jonka tehtäväksi annetaan kirjeeseen vastaaminen. (OKV/1782/1/2018)

Hyvään tiedonhallintatapaan kuuluu, että julkiset asiakirjat voidaan löytää vaivattomasti. Viranomainen on suunniteltava asiakirja- ja tietohallintonsa ja tietojärjestelmänsä siten, että asiakirjojen julkisuus voidaan vaivattomasti toteuttaa. Asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava viimeistään kuukauden kuluessa asiakirjapyyntöä esittämisestä, vaikka se koskisi suurta määrää asiakirjoja ja asian selvittäminen aiheuttaisi viranomaiselle tavanomaista suuremman työmäärän. Tapauksessa kantelijalle todettiin, että julkisesta päiväkirjasta ei voida hakea julkisia ratkaisuselosteita kokoonpanoon kuuluneen valvontalautakunnan jäsenen nimellä ja että hän voisi halutessaan tehdä maksullisen asiakirjatilauksen kaikista julkisista ratkaisuselosteista. Tiedonsaaminen olisi kuitenkin aiheuttanut kantelijalle huomattavia kustannuksia ja runsaasti vaivaa. Merkittävä osa valvontayksikön resursseista olisi jouduttu sitomaan asiakirjapyyntöön vastaamiseen, mikä olisi aiheuttanut huomattavaa haittaa valvontayksikön ja valvontalautakunnan toiminnalle. (OKV/1875/1/2018)

Viranomaistoiminnan uskottavuus

Hyvällä tiedonhallinnalla voi olla erityistä merkitystä viranomaisen toimintaa kohtaan tunnettavan luottamuksen kannalta. Tapauksessa poliisi oli pyytänyt asiakirjoja viranomaisen oman menettelyn lainmukaisuuden selvittämiseksi. Viranomainen ei ollut pitänyt pyydetyn työmaapäiväkirjan toimittamista poliisille kiireellisenä, ja päiväkirja oli löytynyt vasta puolitoista vuotta rikosasian syyteoikeuden vanhentumisen jälkeen, kun sitä oli ryhdytty etsimään oikeuskanslerinviraston selvityspyyntöä seurauksena.

Viranomaisen olisi pitänyt viipymättä ryhtyä toimenpiteisiin poliisin siltä rikoksen selvittämiseksi pyytämien asiakirjojen toimittamiseksi myös silloin kun poliisi ei aseta asiakirjojen toimittamiselle määräaikaa. (OKV/927/1/2007)

Eduskunnan oikeusasiamies

Myös eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuissa merkittäväksi tietopyyntöongelmaksi on osoittautunut viranomaisten puutteellinen tiedonhallinta ja oman henkilöstön heikko tietämys julkisuuslaista ja sen edellyttämistä viranomaisvelvoitteista. Oikeusasiamiehen mukaan hyvä tiedonhallintatapa edellyttää viranomaisen henkilöstöltä riittävää osaamista tietopyyntöihin vastaamiseksi ja viranomaisen velvollisuutta varmistaa asia (3411/2018). Ongelmat ovat useimmiten seurauksena huolimattomasta viranomaistoiminnasta. Hyvän tiedonhallintatavan keskeisten vaatimusten laiminlyöminen voi johtaa viranomaistoiminnan kestäättömään tilanteeseen. Pyydettyjä tietoja koskevaa tapahtumien kulkua tai niiden välivaiheita ei oltu voitu selvittää, kun asioita ei oltu kirjattu viranomaisen diaariin (4311/2017;259/2018). Viranomaisen piittaamattomasta asenteesta julkisuuslain vaatimuksia kohtaan käy oikeusasiamiehen mielestä esimerkkinä em. tapaus (4311/2017), jossa viranomainen oli lupailut tietopyyntöjä koskevien ohjeiden mahdollista laatimista jatkossa.