



## Tuhkan sirottelua koskevaan tiedusteluun vastaaminen

### KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 27.10.2022 osoittamassaan kantelussa Metsähallituksen menettelyä vainajan tuhkan sirottelua valtion maille koskevan tiedustelunsa käsittelyssä.

Kantelija oli 4.7.2022 sähköpostitse Metsähallituksen kirjaamoon lähettämässään viestissä kysynyt neuvoja vainajan tuhkan sirottelua koskevan hakemuksen tekemiseen. Kun vastausta ei ollut kuulunut, hän oli 15.7.2022 soittanut Metsähallituksen kirjaamoon, josta puhelu oli kantelijan mukaan siirretty kahden henkilön kautta kolmannelle, joka oli kehottanut lähettämään kirjaamoon uuden viestin.

Kantelijan uuden viestin jälkeen Metsähallituksesta oli lähetetty kantelijalle tuntemattoman henkilön tuhkan sirottelua koskeva suostumus, josta oli ilmennyt muun ohessa vainajan henkilötunnus ja suostumuksen pyytäjän nimi ja kotiosoite. Kantelija oli vastannut välittömästi viestin lähettäjälle, ettei viestin varmaankaan ollut tarkoitus tulla hänelle. Kantelijan viestiin ei ollut vastattu.

Kantelija oli kerrotun jälkeen 15.8.2022 lähettänyt Metsähallituksen tietoturvapäällikölle sähköpostiviestin, jossa hän oli kertonut tapahtumista ja siitä, että hänelle oli toimitettu tuntematonta vainajaa koskeva suostumus. Tietosuojaavastaava oli kehottanut tuhoamaan kantelijan saaman

toista vainajaa koskeneen suostumuksen. Häneltä oli tiedusteltu samalla, oliko hän jo saanut suostumuksen oikeilla tiedoilla. Kantelijan vastattua kieltävästi kysymykseen ja ilmoitettua, että tuhkat on jo siroteltu muualle, ei hänelle enää Metsähallituksesta ollut vastattu.

Kantelijan näkemyksen mukaan Metsähallitus on menetellyt hyvän hallinnon periaatteiden vastaisesti ja syylistynyt mahdollisesti tietoturvaloukkaukseen.

## **SELVITYS**

Metsähallitus on toimittanut 3.4.2023 päivätyn selvityksen.

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua tilaisuutta antaa vastineensa hankitusta selvityksestä.

## **RATKAISU**

### **Oikeusohjeet**

Perustuslain 21 §:n 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. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen 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.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 5 artiklan 1 kohdan a-alakohdan mukaan henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi.

## Metsähallituksen antama selvitys

Metsähallitus on selvityksessään myöntänyt, ettei kantelijalle ollut vastattu asianmukaisesti. Prosessit ja vastuulliset on Metsähallituksessa selvityksen mukaan määritelty, mutta tästä huolimatta näin oli inhimillisen virheen vuoksi päässyt tapahtumaan. Kantelijan arvostelu on Metsähallituksen mukaan perusteltua ja tapahtumainkulku erittäin valitettava.

Metsähallituksen kirjaamo oli selvityksen mukaan välittänyt kantelijan viestin 4.7.2022 luontopalveluiden edustajalle, joka oli ollut lomalla. Kantelija ei siten ollut saanut viestiinsä vastausta.

Kun kantelija oli soittanut kirjaamoon 15.7.2022 ja toimittanut uudelleen sähköpostiviestinsä, viesti oli välitetty kiinteistökehityksen maankäyttöasiantuntijalle iltapäivällä kello 15 jälkeen. Kyseisellä asiantuntijalla oli viimeinen työpäivä ennen kesälomaa ja kiireinen työtilanne. Hän oli päättänyt kerrotusta huolimatta ottaa kantelijan asian käsiteltäväkseen, koska asia oli viestin mukaan viipynyt. Asiantuntija oli kuitenkin sekoittanut kantelijan asian toiseen käsittelyssä olleeseen tuhkansirottelulupa-asiaan ja erehtynyt luulemaan niitä samaksi hakemukseksi. Hän oli kerrotun seurauksena kello 16 jälkeen lähettänyt epähuomiossa kantelijalle tuon eri henkilön tuhkansirotteluluvan. Asiantuntija ei enää huomannut kantelijan samana päivänä kello 17 jälkeen lähettämää viestiä, jossa kantelija huomautti, ettei viestin varmaankaan ollut tarkoitus tulla hänelle. Asiantuntija jäi kolmen viikon lomalle, eikä tuona aikana vastannut viestiin. Hän ei ollut ehtinyt vastata siihen myöskään vielä ensimmäisellä työviikollaan.

Selvityksessä todetaan, että kantelija oli 15.8.2022 lähettänyt sähköpostiviestin Metsähallituksen tietoturvapäällikölle, joka välitti viestin tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaava oli vastannut kantelijalle 17.8.2022, pahoitellut tapahtunutta, pyytänyt poistamaan toisen henkilön tietoja sisältäneen suostumuksen ja todennut samalla, että Metsähallituksen toimintaa kehitetään kantelijan viestin perusteella, jotta jatkossa ei tapahtuisi vastaavia virheitä. Kantelija oli vastausviestissään arvostellut Metsähallituksen toimintaa ja ilmoittanut, ettei ollut saanut vastausta kysymyksiinsä, saati suostumusta tuhkansirotteluun, minkä vuoksi tuhkat oli siroteltu lopulta muualle.

Metsähallituksen maa- ja vesiomaisuuden hallinnan johtoryhmä käsitteli selvityksen mukaan asiaa 15.9.2022. Se totesi, että hakemusten ja muiden pyyntöjen käsittelyprosessien sujuvuuteen ja laatuun tulee panostaa ja varsinkin lomakaudella sijaistusten tulee olla hyvin organisoitu, tiedotettu ja merkitty niin kirjaamon vastuuhenkilöistalle kuin asianhallintajärjestelmiin. Tämä muistutus on saatettu kaikkien vastuualueiden tietoon ja noudatettavaksi.

Tuhkansirotteluosuostumusten käsittelijöistä on laadittu vastuualuekohtainen listaus, jonka avulla määräytyy kunkin alueen suostumuksen käsittelijä, jolle tätä aihetta koskevat pyynnot ja yhteydenotot kirjaamosta ohjataan. Tuhkansirotteluosuostumuksen hakemisesta on ohjeistus Metsähallituksen verkkosivuilla, minkä lisäksi on laadittu suostumusten käsittelijöille sisäinen ohje.

## Metsähallituksen menettelyn arviointi

Asiassa on ilmennyt, ettei kantelijan tiedusteluun ja neuvontapyyntöön ollut vastattu hallintolain edellyttämällä tavalla. Kantelijalle oli lisäksi erehdyksessä lähetetty asiakirja, joka sisälsi hänelle tuntemattoman vainajan ja tuhkansirotteluosuostumusta hakeneen henkilön henkilötietoja.

Totean yleisesti, että vaikka tieto henkilön kuolemasta ei sellaisenaan ole lain mukaan salassa pidettävä tai arkaluonteinen henkilötieto taikka EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa tarkoitettu erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluva henkilötieto, on selvää, ettei viranomaisen hallussa olevan tietojen tulisi päätyä ulkopuoliselle henkilölle ja että tietojen käsittelyssä tulee noudattaa huolellisuutta. Metsähallituksen menettely ei siten näiltä osin ole ollut asianmukaista.

Tietosuojalainsäädännön noudattamista valvoo kansallisena valvontaviranomaisena Tietosuojavaltuutetun toimisto. Tietosuojavaltuutetulle on mahdollista tehdä ilmoitus, mikäli epäilee, että jokin organisaatio tai henkilö käsittelee henkilötietoja tietosuojasäännösten vastaisesti. Lisätietoja Tietosuojavaltuutetun toiminnasta löytyy valtuutetun verkkosivuilta ([tietosuoja.fi](https://tietosuoja.fi)).

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Metsähallituksesta ei ole vastattu kantelijan tiedusteluun ja neuvontapyyntöön hallintolain edellyttämällä tavalla. Metsähallitus ei myöskään ole noudattanut riittävää huolellisuutta lähettäessään kantelijalle erehdyksessä tuntemattoman vainajan tuhkan sirottelua koskevan suostumuksen. Metsähallituksen menettely ei siten ole ollut viranomaisen neuvontavelvollisuutta koskevien vaatimusten ja hyvän hallinnon mukaista.

Tapahtuneen jälkeen Metsähallitus on ilmoittanut panostaneensa hakemusten ja muiden pyyntöjen käsittelyprosessien sujuvuuteen ja laatuun ja muistuttanut kaikkia vastuualueita muun ohella lomakausien sijaistusten hyvästä organisoinnista, tiedottamisesta ja merkitsemisestä. Tuhkansirotteluosuostumusten käsittelijöistä on vastuualuekohtainen listaus, ja suostumuksen hakemisesta on laadittu Metsähallituksen verkkosivuilta löytyvä ohjeistus. Suostumusten käsittelijöille on lisäksi laadittu sisäinen ohjeistus.

Ottaen huomioon Metsähallituksen edellä selostetut toimenpiteet, joihin se on ryhtynyt sen varmistamiseksi, ettei vastaavaa sekaannusta pääsisi tapahtumaan uudelleen, pidän riittävänä lailisuusvalvonnallisena seuraamuksena saattaa päätökseni Metsähallituksen tietoon.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Anu Rätty