

**ASIA**

Asian viipyminen

**KANTELU**

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 18.4.2017 osoittamassaan kantelussa Pohjois-Suomen aluehallintoviraston ja sen ylitarkastajan menettelyä kantelunsa käsittelyssä. Hän on tehnyt aluehallintovirastolle kantelun 22.8.2016 Oulun kaupungin lastensuojelun toiminnasta. Asialla on kantelun mukaan ollut yhteys tuomioistuimessa tuolloin vireillä olleeseen lapsen huoltoa koskevaan asiaan. Kantelijan mukaan aluehallintovirasto on pitkittänyt asian käsittelyä tahallisesti.

**SELVITYS**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on antanut 16.6.2017 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen mukana.

**RATKAISU**

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

## Arviointi

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston selvityksen mukaan kantelijan kantelu on kirjattu saapuneeksi aluehallintovirastoon 23.8.2016, jonka jälkeen asian esittelijä, sosiaalihuollon ylitarkastaja on pyytänyt Oulun kaupungilta lausunnon ja selvityksen, jotka ovat saapuneet aluehallintovirastoon 20.10.2016. Selvityksen mukaan asian esittelijä on jäänyt virkavapaalle 3.4.2017 lukien ja hänen sijaisekseen tullut työnsä 1.5.2017 aloittanut sosiaalihuollon ylitarkastaja on ollut esteellinen käsittelemään kantelijan asiaa. Asia on siirretty käsiteltäväksi aluehallintovirastossa 11.5.2017 aloittaneelle toiselle sosiaalihuollon ylitarkastajalle, jota on perehdytetty ja perehdytetään lastensuojelua koskevien valvonta- ja kanteluasioiden käsittelyyn.

Selvityksen mukaan kantelujen käsittelyn tavoiteajaksi on aluehallintoviraston tulossopimuksessa määritelty 8 kuukautta. Selvityksen antohetkellä keskimääräinen sosiaalihuollon kantelujen käsittelyaika oli 4,7 kuukautta. Aluehallintovirasto on pahoitellut kantelijan kanteluasian pitkittynyttä käsittelyä, mutta todennut, että käytettävissä olevilla resursseilla asiaa ei ole voitu hoitaa nopeammin. Aluehallintovirasto on tuonut esille, kuinka se on pyrkinyt nopeuttamaan kanteluasioiden käsittelyä, mutta tästä huolimatta valvonta- ja kanteluasioiden suuri määrä on aiheuttanut ruuhkautumisen ja joidenkin yksittäisten kantelujen käsittelyajat ovat olleet kohtuuttoman pitkät erityisesti lastensuojelussa. Selvityksen mukaan myös uusien työntekijöiden perehdytykseen kuluu aikaa. Aluehallintovirasto on selvityksensä mukaan ryhtynyt toimenpiteisiin asian korjaamiseksi ja se katsoo saavansa toimenpiteillään käsittelyajat lyhenemään vähintään tulossopimuksen mukaiseen tavoitteeseen.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta. Lukuun sisältyvän 53 b §:n 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Valtion virkamieslain 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Kantelijan kantelu on saapunut aluehallintovirastoon 23.8.2016 ja käsittelyyn tarvittava selvitys on saapunut Oulun kaupungilta 20.10.2016. Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan kanteluun on annettu ratkaisu 7.7.2017. Asian käsittely on siten kestänyt kaikkiaan noin 10,5 kuukautta. Aluehallintoviraston tulostavoitteeksi kanteluiden käsittelyssä on asetettu 8 kuukautta. Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kysymyksessä olisi ollut erityisen laaja tai monimutkainen asia, mikä saattaisi selittää käsittelyyn kulunutta aikaa. Kantelijan kantelun käsittely on ylittänyt mainitun tavoiteajan, joskaan ei merkittävästi. Kun otetaan huomioon kantelun aihe, voidaan kantelun käsittelyn kuitenkin katsoa viivästyneen.

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston selvityksessä on tuotu esille tehtävien ja voimavarojen välinen epäsuhta, mikä on aiheuttanut tehtävien ruuhkautumisen ja siitä seuranneen kantelujen käsittelyaikojen pitkittymisen. Ylimmät laillisuusvalvojat ovat ratkaisuihinsa tuoneet esille, että asioiden viipymistä ei voida perustella esimerkiksi henkilöstövoimavarojen vähäisyydellä, vaan viranomaisten on organisoitava työnsä siten, etteivät yksityisten oikeudet ja oikeusturvasen vuoksi vaarannu. Kantelijan kantelun käsittelyn viipymistä ei voida sinällään perustella sil-

lä eikä viipymistä voida pitää aiheellisena sen vuoksi, että aluehallintoviraston voimavarat ovat sen mukaan liian vähäiset tehtäviin nähden.

### Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan kantelun käsittely Pohjois-Suomen aluehallintovirastossa on näkemykseni mukaan viivästynyt perustuslain 21 §:n 1 momentissa ja hallintolain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla aiheettomasti. Saatan aluehallintoviraston tietoon käsitykseni asiassa.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen