



ASIA Kantelun käsittely ja tiedusteluun vastaaminen

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 11.7.2016 osoittamassaan kantelussa arvostellut sitä, että Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ei ollut vastannut hänen asian käsittelyvaihetta koskeneeseen tiedusteluunsa. Hän on samana päivänä lähettänyt asiaa koskeneita lisäkirjoituksia.

SELVITYS

Valvirasta on hankittu 9.11.2016 päivätty selvitys, jonka ovat allekirjoittaneet ylijohdaja ja johtaja. Valvira on toimittanut selvityksensä liitteinä kantelijan Valviran kirjaamoon 1.–7.4.2016 lähettämiä sähköpostiviestejä, kaupungin konsernipalveluiden lakimiehen kantelijalle 20.4.2016 antaman muistutusvastauksen ja Valviran sosiaalihuollon valvonta -osaston ylitarastajan kantelijalle 5.10.2016 lähettämän sähköpostivastauksen kantelijan sähköpostiviesteihin 22.5. ja 2.7.2016.

Jäljennökset mainituista asiakirjoista oheistetaan kantelijalle tiedoksi.

RATKAISU

Valviran menettely

Kantelija oli 1.4.2016 kannellut Valviralle kaupungin menettelystä. Valvira oli 28.4.2016 siirtänyt asian kaupungin sosiaalitoimeen käsiteltäväksi muistutuksena.

Kaupungin muistutusvastaus oli saapunut Valviraan 20.5.2016. Valvirassa oli arvioitu, ettei muistutusvastauksesta ilmennyt Valviran toimenpiteitä edellyttäviä seikkoja.

Kantelija oli 22.5.2016 Valviran kirjaamoon lähettämässään sähköpostiviesteissä pyytänyt niissä esittämillään perusteilla, että Valvira pyytää kaupunkia täydentämään muistutusvastaustaan. Hän oli edelleen 2.7.2016 Valviran kirjaamoon lähettämässään sähköpostiviestissä tiedustellut, missä vaiheessa asian käsittely oli.

Valvira on vastannut kantelijan mainittuihin kirjoituksiin sähköpostitse 5.10.2016. Vastauksessa on pahoiteltu vastauksen viivästymistä ja todettu, ettei kaupungin kantelijan asiassa antamasta muistutusvastauksesta ilmennyt ”sellaisia lainvastaisuuksia, jotka johtaisivat asiassa toimenpiteisiin” ja että asia ei ”anna aiheita enemmille toimenpiteille Valvirassa”. Vastaus on lähetetty runsaat kaksi viikkoa sen jälkeen, kun apulaisoikeuskanslerin sijaisen asiaa koskenut selvityspyyntö on leimattu saapuneeksi Valviraan (20.9.2016).

Arviointi

Valvira on selvityksessään ilmoittanut, että sekä kantelijan mainittuihin 22.5.2016 lähettämiin sähköpostiviesteihin että niissä tarkoitettua asian käsittelyvaihetta koskeneen tiedustelun sisältäneeseen sähköpostiviestiin 2.7.2016 ”on vastaus jäänyt epähuomiossa antamatta”.

Kantelija oli Valviralle 22.5.2016 lähettämissään sähköpostiviesteissä palannut asiaan, josta hän oli tehnyt hallintokantelun Valviraan ja jota koskevan hallintokantelun Valvira oli siirtänyt kaupungin sosiaalitoimeen muistutuksena käsiteltäväksi. Kantelija oli sähköpostiviesteissään tuonut esiin tyytymättömyytensä kaupungilta saamaansa muistutusvastaukseen ja esittänyt Valviralle pyynnön, että se pyytää kaupunkia sitä täydentämään. Kantelijan tyytymättömyyden kohde ja perusteet ovat olleet yksilöityjä ja kantelija on esittänyt asiassa nimenomaan Valviralle osoitetun toimenpidepyynnön.

Mainittuja kantelijan 22.5.2016 Valviralle lähettämiä sähköpostiviestejä on nähdäkseni perusteltua pitää hallintolaisissa tarkoitettuna hallintokanteluna. Jos kantelun johdosta ei ole aiheutta ryhtyä toimenpiteisiin, tulee siitä hallintolain 53 b §:n 1 momentin mukaan viivytyksettä ilmoittaa kantelun tekijälle. Tulkitsen Valviran selvityksessään ilmoittamaa siten, että kantelijan mainittuihin sähköpostiviesteihin ei olisi ilman edellä mainittua laillisuusvalvonnallista herätettä lainkaan vastattu.

Valviralta oli lisäksi niin ikään ”epähuomiossa” jäänyt vastaamatta myös kantelijan 2.7.2016 asian käsittelyn vaiheesta tekemään tiedusteluun.

Hallintolain mainitun pykälän 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Hallintolain muuttamista koskevan hallituksen esityksen mukaan lainkohdassa mainituilla hyvän hallinnon perusteilla tarkoitetaan ensisijaisesti lain 2 luvussa säädettyjä viranomaisten toimintaa koskevia laadullisia vähimmäisvaatimuksia, kuten hallinnon oikeusperiaatteita sekä hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta koskevia vaatimuksia (ks. HE 50/2013 vp, s. 6, 25 ja 26).

Hallintolain 2 luvussa säädetään muun ohella hallinnon palveluperiaatteesta (7 §) ja sitä konkretisoivasta viranomaisen neuvontavelvollisuudesta (8 §). 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. Edellä mainittua hallituksen esitystä koskevassa hallintovaliokunnan mietinnössä todetaan nimenomaisesti, että hallintokanteluita käsittelevillä valvontaviranomaisilla on lain 8 §:n perusteella velvollisuus antaa toimivaltansa rajoissa asian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin (ks. HaVM 6/2014 vp, s. 7). Lisäksi ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaiselle esitettyyn sen toimialaan ja tehtävään liittyvään asialliseen ja riittävästi yksilöityyn tiedusteluun on vastattava ilman aiheetonta viivytystä.

Kerrotun perusteella hallintokantelua käsittelevän valvontaviranomaisen velvollisuuksiin kuuluu vastata hallintokantelun käsittelyn vaihetta ja aikataulua koskeviin tiedusteluihin. Valvira ei ole asiassa näin menettelyt.

Toimenpiteet

Kiinnitän Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston huomiota velvollisuuteen vastata kantelun tekijän asian käsittelyä koskeviin asiallisiin tiedusteluihin ja ilmoittaa kantelun tekijälle, jos kantelun johdosta ei ole aihetta ryhtyä toimenpiteisiin.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Juha Sihto

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi
INTERNET www.okv.fi