

**ASIA**

Asian viipyminen

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 8.5.2017 saapuneessa kantelussa Itä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kantelunsa käsittelyssä. Kantelija on tehnyt virastoon kantelun 8.4. ja 6.5.2016 Kuopion kaupungin vammaispalveluyksikön toiminnasta ja hän pitää kantelunsa käsittelyaikaa liian pitkänä. Kantelija arvostelee myös sitä, ettei hän ole saanut kyselyistään huolimatta tietoa kantelunsa ratkaisuaikakohdasta eikä hänen viesteihinsä ole vastattu.

SELVITYS

Itä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 20.7.2017 päivätyn lausunnon ja sosiaalihuollon ylitarkastajan 10.7.2017 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä ovat sosiaalihuollon valvonta-asian asiakirjat ja kantelukirjoitus. Lausunto ja selvitys 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

Sosiaalihuollon ylitarkastaja on todennut selvityksessään, että Itä-Suomen aluehallintoviraston tehtävät suhteessa henkilöresursseihin ovat lisääntyneet kasvavan valvontatarpeen ja yhä monimutkaisempien valvonta-asioiden vuoksi. Selvityksen mukaan myös henkilövaihdokset ovat hidastaneet asioiden käsittelyä. Ylitarkastaja on todennut selvityksessään, että vaikka kyseiset seikat eivät saisi viivästyttää aiheettomasti kanteluiden käsittelyä eikä asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen saisi kärsiä niiden vuoksi, ovat mainitut seikat kuitenkin realiteetteja.

Ylitarkastajan selvityksen mukaan vanhimmat sosiaalihuollon kantelu- ja valvonta-asiat Itä-Suomen aluehallintovirastossa ovat muutamaa vuonna 2015 vireille tullutta asiaa lukuun ottamatta maaliskuuhuhtikuussa 2016 vireille tulleita. Asiat käsitellään ylitarkastajan mukaan niiden saapumisjärjestyksessä. Selvityksen mukaan aluehallintovirastot ovat saaneet yhteistä lisäresurssia, joka tullaan käyttämään kantelupäätösten valmisteluun. Henkilöstötilanteeseen on selvityksen mukaan myös aluehallintoviraston omien rekrytointien vuoksi odotettavissa parannusta loppuvuodeksi 2017.

Ylitarkastaja on kertonut käyneensä kantelijan kanssa joitakin puhelinkeskusteluja kantelun vireillä ollessa. Hän on keskustellensa kantelijan kanssa 20.3.2017 arvioinut, että päätös kanteluasiassa olisi voitu tehdä ennen hänen vuosilomaansa, mutta työtilanteen vuoksi se ei onnistunut. Ylitarkastajan mukaan hän on 27.6.2017 kantelijan kanssa käymässä keskustelussa arvioinut, että päätös voitaisiin tehdä ennen 17.7.2017. Ylitarkastaja on selvityksensä mukaan antanut kantelijalle puhelimitse ohjausta sosiaalihuollon palvelujen hakemisesta ja muutoksenhausta. Ohjauksen tarkoituksena on ollut huolehtia kantelijan tyttären oikeusturvan toteutumisesta ohjaamalla kantelijaa asioimaan ensisijaisen viranomaisen eli Kuopion kaupungin kanssa.

Itä-Suomen aluehallintovirasto on lausunnossaan todennut, että kantelijan kantelun käsittelyaika ylittää merkittävästi tulossopimuksen mukaisen kahdeksan kuukauden tavoiteajan. Lausunnon mukaan kantelun ratkaiseminen on viivästynyt kantelujen suuren määrän vuoksi.

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.

Kantelijan kantelu on saapunut aluehallintovirastoon 8.4.2016. Sosiaalihuollon ylitarkastajan selvityksen mukaan kantelijan kantelu on jäänyt kantelijan aluehallintovirastoon 2.9., 16.9. ja 27.12.2016 toimittamien vastineiden jälkeen odottamaan käsittelyvuoroaan. Aluehallintovirastosta 17.10.2017 saadun tiedon mukaan kantelua ei ole vielä ratkaistu. Kantelu on siten ollut käsiteltävänä aluehallintovirastossa yli 18 kuukautta. Käsittelyaika on ollut huomattavasti pidempi kuin tulostavoitteeksi asetettu kahdeksan kuukauden käsittelyaika. Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kysymyksessä olisi erityisen laaja tai monimutkainen asia, mikä saattaisi selittää käsittelyyn kulunutta aikaa. Totean, että kantelun käsittely on selkeästi viivästynyt.

Itä-Suomen aluehallintoviraston lausunnossa ja sosiaalihuollon ylitarkastajan selvityksessä on nostettu esille tehtävien ja voimavarojen välinen epäsuhta. Ylimmät laillisuusvalvojat ovat rat-

kaisuissaan tuoneet esille, että asioiden viipymistä ei voida perustella esimerkiksi henkilöstövoimavarojen vähäisyydellä, vaan viranomaisten on organisoitava työnsä siten, etteivät yksityisten oikeudet ja oikeusturva sen vuoksi vaarannu. Kantelijan kantelun käsittelyn viipymistä ei voida sinällään perustella sillä eikä viipymistä voida pitää aiheettomana sen vuoksi, että aluehallintoviraston voimavarat ovat sen mukaan liian vähäiset tehtäviin nähden.

Siltä osin kuin kantelija arvostelee sitä, ettei hänen yhteydenottoihinsa ole aluehallintovirastossa vastattu, on asia jäänyt siinä määrin yksilöimättömäksi, että en voi ottaa tähän asiaan kantaa. Totean kuitenkin, että viranomaisen on hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan kantelun käsittely Itä-Suomen aluehallintovirastossa on viivästynyt perustuslain 21 §:n 1 momentissa ja hallintolain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla aiheettomasti. Sen vuoksi kiinnitän aluehallintoviraston huomiota kyseisiin säännöksiin kanteluiden käsittelyssä.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
