

**ASIA**

Asian viipyminen

**KANTELU**

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 9.5.2017 osoittamassaan kantelussa Itä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kanteluasiensa käsittelyssä. Kantelija on tehnyt Kuopion kaupungin vammaispalveluyksikön toiminnasta kantelun 6.4.2016, mutta hän ei ole saanut ratkaisua kanteluunsa, vaan hän on joutunut tekemään kaupungin vammaispalveluyksikön palvelun huonontumisen vuoksi uuden kantelun toukokuussa 2017. Kantelijan mukaan hänen 6.4.2016 tekemänsä kantelun käsittely on pitkittynyt kohtuuttomasti. Hän arvostelee myös sitä, että aluehallintovirastosta ei vastata tiedusteluihin ja soittopyyntöihin.

**SELVITYS**

Itä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 10.7.2017 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on sosiaalihuollon ylitarkastajan 10.7.2017 päivätty selvitys. Lausunto ja selvitys toimitetaan kantelijalle tiedoksi 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 henkilöstövaihdokset 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 maalis-huhtikuussa 2016 vireille tulleita. Asiat käsitellään niiden saapumisjärjestyksessä. Selvityksessä on todettu, että 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 selvityksensä mukaan keskustellut kantelijan kanssa puhelimitse pari kertaa kantelun vireillä ollessa. Selvityksensä mukaan ylitarkastaja on antanut ohjausta muun muassa palvelujen hakemisesta ja muutoksenhausta. Ohjauksen tarkoituksena on ollut huolehtia kantelijan pojan oikeusturvan toteutumisesta ohjaamalla kantelijaa asioimaan ensisijaisen viranomaisen eli Kuopion kaupungin kanssa. Ylitarkastaja pahoittelee selvityksessään sitä, ettei hän ole pystynyt vastaamaan kantelijan viimeisiin puheluihin.

Itä-Suomen aluehallintovirasto on lausunnossaan todennut, että kantelijan kantelun käsittelyaika ylittää merkittävästi tulossopimuksen mukaisen kahdeksan kuukauden tavoiteajan. Kantelun ratkaiseminen on viivästynyt kantelujen suuren määrän ja rajallisten henkilöresurssien vuoksi. Lausunnon mukaan aluehallintoviraston tavoitteena on saada käsittelyaika kahdeksan kuukauden pituiseksi syksyn 2017 aikana.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta 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 aiheutonta viivytystä.

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

Kantelijan kantelu on saapunut aluehallintovirastoon 6.4.2016. Saadun selvityksen mukaan kantelun ratkaisemista varten on hankittu kaupungin selvitys ja kantelija on antanut selvityksen johdosta vastineet 16. ja 22.9.2016, jonka jälkeen kantelu on jäänyt odottamaan käsittelyvuoroaan. Aluehallintovirastosta 17.10.2017 saadun tiedon mukaan kantelua ei ole vielä ratkaistu. Kantelun käsittelyyn on siten kulunut aikaa tähän mennessä yli 18 kuukautta. Käsittelyaika on ollut huomattavasti pidempi kuin tulostavoitteeksi asetettu kahdeksan kuukauden käsittelyaika. Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kysymyksessä olisi ollut erityisen laaja tai monimutkainen

asia, mikä voisi 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 aluehallintovirastossa. Ylimmät laillisuusvalvojat ovat ratkaisuihinsa tuoneet esille, että asioiden viipymistä ei voida perustella esimerkiksi henkilöstövoimavarojen vähäisyydellä, vaan viranomaisten on organisoitava työssä siten, etteivät yksityisten oikeudet ja oikeusturva sen vuoksi vaarannu. Kantelijan kantelun käsittelyyn viipymistä ei voida sinällään perustella sillä eikä viipymistä voida pitää aiheellisena sen vuoksi, että aluehallintoviraston voimavarat ovat sen mukaan liian vähäiset tehtäviin nähden.

Siltä osin kuin kantelija arvostelee sitä, ettei hänen yhteydenottoihinsa ole vastattu, totean, että viranomaisen on hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Ylitarkastajan selvityksen perusteella kantelijan joihinkin yhteydenottoihin ei ole ilmeisesti vastattu.

### 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 kanteluita käsiteltäessä.

Kiinnitän aluehallintoviraston huomiota myös hallintolain 8 §:n säännökseen neuvonnasta.

Aluehallintovirasto on selvityksessään todennut, että sen tavoitteena on saada kanteluiden käsittelyajat aluehallintoviraston ja valtionvarainministeriön välisessä tulossopimuksessa sovitun mukaisiksi syksyn 2017 aikana. Pyydän aluehallintovirastoa antamaan oikeuskanslerinvirastoon 31.1.2018 mennessä tiedon 1.9.-31.12.2017 ratkaistujen sosiaalihuollon kanteluasioiden käsittelyajoista sekä tiedon siitä, onko virasto päässyt tavoitteeseensa.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeuskansleri

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---