

**ASIA****Asian käsittelyn viipyminen aluehallintovirastossa****KANTELU**

A on oikeuskanslerille 21.10.2013 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut aluehallintoviraston menettelyä kanteluasioidensa käsittelyssä. Kantelija on alkukeväästä 2012 tehnyt aluehallintovirastolle kaksi kantelua. Tiedusteltuaan myöhemmin asioiden käsittelyaikatauluja kantelijalle on vastattu, että asiat tullaan ratkaisemaan aikaisintaan keväällä 2014.

Lisäksi kantelija arvostelee aluehallintoviraston virkamiesten suhtautumista häneen.

SELVITYS JA VASTINE

Aluehallintovirasto on antanut asiassa lausuntonsa. Kantelija ei ole antanut vastinetta lausunnon johdosta.

Lisäksi minulla on ollut käytettävissäni 12.2.2014 kantelijalle annetut aluehallintoviraston päätökset.

RATKAISU

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Perusoikeusuudistusta koskevassa hallituksen esityksessä (HE309/1993) todetaan, että taloudellisten voimavarojen kohdentaminen kuuluu niihin keskeisiin keinoihin, joilla julkisen vallan tulee toteuttaa säännöksessä tarkoitettu turvaamisvelvollisuus.

Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

Hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa (434/2003). Hyvään hallintoon kuuluu se, että asiat käsitellään joutuisasti asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Arviointi

Kanteluiden käsittelyaika

Kantelija kertoo tehneensä aluehallintovirastolle kaksi kantelua alkukeväästä 2012. Saadun selvityksen mukaan kantelijalla on ollut vireillä neljä kantelua, jotka ovat tulleet vireille 26.4.2012, 11.5.2012, 6.6.2012 ja 20.6.2012. Kantelut ovat selvityksen mukaan liittyneet toisiinsa, joten aluehallintovirasto on katsonut asianmukaiseksi käsitellä ne yhdessä.

Saadun selvityksen mukaan kantelut ovat olleet esittelyvalmiita viimeisen vastineen tekemiselle annetun määräajan umpeuduttua 2.11.2012. Asiat on saatujen tietojen mukaan ratkaistu kuitenkin vasta 12.2.2014 eli ne ovat olleet esittelyvalmiina vuoden ja kolme kuukautta.

Korostan sitä, että viivytyksettömän käsittelyn vaatimus on otettava huomioon asian kaikissa käsittelyvaiheissa eikä vain asian kokonaiskäsittelyaikaa arvioitaessa. Edellä mainitut seikat huomioon ottaen katson, että edellä mainittujen kanteluiden käsittelyaika aluehallintovirastossa ei ole vastannut perustuslain 21 §:ssä asetettua asioiden käsittelyn viivytyksettömyyden vaatimusta, vaan asioiden käsittelyajat ovat olleet kohtuuttoman pitkiä.

Asiassa ei ole kuitenkaan näyttöä siitä, että yksittäiset virkamiehet olisivat tahallisesti viivytelleet kanteluasian käsittelyssä. Asian kohtuuttoman pitkä käsittelyaika johtui nähdäkseni pääasiassa resurssipulasta.

Aluehallintovirastoista annetun lain (896/2009) mukaan valtiovarainministeriö koordinoi ja tulosoajaa aluehallintovirastojen toimintaa. Muut ministeriöt ohjaavat niiden toimintaa kukin omalla toimialueellaan. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa niille erikseen säädettyjen sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvien tehtävien osalta; sosiaali- ja terveysministeriö ei ohjaa aluehallintovirastojen taloudellisia resursseja.

Valtiovarainministeriöllä on vastuu huolehtia siitä, että aluehallintovirastoilla on riittävät voimavarat laissa säädettyjen tehtäviensä hoitamiseksi. Näiden tehtävien edellyttämien riittävien voimavarojen turvaaminen on välttämätöntä asiakkaiden, ohjauksen ja valvonnan kohteiden ja aluehallintovirastojen virkamiesten oikeusturvan takaamiseksi.

Muut esitetyt väitteet

Kantelija kertoo olleensa yhteydessä aluehallintovirastoon asiansa käsittelyn aikana ja kyselleensä muun muassa asioidensa käsittelyaikatauluja. Kirjoituksen mukaan virkamiehet ovat suhtautuneet kantelijaan ”ala-arvoisesti”.

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan asioiden käsittelijänä toiminut ylitarkastaja on vastannut kantelijan tiedusteluihin asianmukaisesti. Kantelija on ilmaissut olevansa tyytymätön esittelijän antamaan arvioon asioiden ratkaisuaikajankohdasta sekä viraston toimintaan hänen asioidensa käsittelyssä. Esittelijä on tuolloin selvityksen mukaan ohjannut kantelijan kääntymään esittelijän esimiehen puoleen.

Saadun selvityksen perusteella minulla ei ole oikeudellisia perusteita epäillä etteikö kantelijaa olisi neuvottu hallintolain edellyttämällä tavalla tai asiassa olisi muutoin käyttäydytty tavalla, joka antaisi aihetta toimenpiteisiin.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan valtiovarainministeriö on ryhtynyt toimenpiteisiin tämänkin kantelun yhteydessä esiin tulleiden aluehallintoviraston ruuhkautuneiden kanteluasioiden käsittelyongelmien korjaamiseksi. Aluehallintovirastossa on alkanut valtiovarainministeriön 7.10.2013 tekemän päätöksen nojalla kanteluiden purkuprojekti, jolla ministeriö on ohjannut lisäresursseja pahoin ruuhkautuneiden kanteluiden purkuun virastossa. Aluehallintovirastosta 31.10.2014 saatujen tietojen mukaan tilanne on tällä hetkellä huomattavasti parempi ja asioiden käsittelyajat ovat lyhentyneet selvästi esimerkiksi kantelussa tarkoitettusta ajankohdasta.

Tämän vuoksi katson, että minulla ei A:n kanteluiden käsittelyn viipymisen vuoksi ole aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni käsitykseni aluehallintoviraston tietoon.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Nuorempi oikeuskanslerinsihteeri

Henna-Riikka Välinen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

KÄYNTIOSOITE
POSTIOSOITE

Snellmaninkatu 1 A, Helsinki
PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001
TELEFAKSI 09 160 23975

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