

**ASIA**

Yhteydenottopyyntöön vastaamisen viivästyminen

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 26.9.2017 osoittamassaan kantelussa Itä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kantelunsa käsittelyssä. Lisäksi hän kertoo yrittäneensä tavoittaa viraston sosiaalihuollon ylitarkastajaa maaliskuusta 2017 lähtien, mutta tämä ei ole vastannut hänen jättämiinsä soittopyyntöihin. Kantelija pyytää oikeuskansleria tutkimaan aluehallintoviraston menettelyn.

SELVITYS

Itä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 31.10.2017 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on sosiaalihuollon ylitarkastajan 25.10.2017 päivätty selvitys. Lausunto ja selvitys toimitetaan kantelijalle 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 menettelleen 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. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Arviointi

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 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.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hallintolakia koskevassa hallituksen esityksessä (72/2002 vp) on lain 8 §:ää koskevissa yksityiskohtaisissa perusteluissa todettu, että neuvontavelvollisuutta täydennettäisiin viranomaiselle asetetulla yleisellä velvoitteella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Esityksen mukaan lakiehdotukseen ei katsottu tarpeelliseksi ottaa säännöstä siitä, missä ajassa viranomaisen olisi täytettävä vastaamisvelvoitteensa. ”Yleisesti voidaan lähteä siitä, ettei hallintoasian hoitamista tai asiointia koskeviin kysymyksiin vastaaminen edellytä viranomaiselta erityisiä toimenpiteitä. Vastaus voidaan useimmista tapauksissa antaa heti. Vastaamisen edellyttämään aikaan saattavat tapauskohtaisesti vaikuttaa tiedustelun kohteena olevan asian laatu ja monitahoisuus sekä se, edellyttääkö vastauksen antaminen selvitysten hankkimista tai muita erityisiä toimenpiteitä. Pelkästään viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei sen sijaan olisi hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti.”

Sosiaalihuollon ylitarkastajan selvityksen mukaan kantelijan tekemä kantelu, joka koski kaupungin lastenvalvojan ja lastensuojeluviranomaisten menettelyä kantelijan ja hänen edesmenneen poikansa lasten välisessä tapaamisasiassa, saapui aluehallintovirastoon 4.4.2017. Selvityksen mukaan aluehallintovirasto lähetti selvityspyynnön kaupungille 26.4.2017 ja selvitys saapui 26.5.2017. Selvitystä ei lähetetty kantelijalle vastineen antamista varten, koska selvitys sisälsi lasten salassa pidettäviä tietoja. Selvityksen mukaan kantelu jäi tuossa vaiheessa odottamaan käsittelyvuoroaan.

Selvityksen mukaan asiat käsitellään aluehallintovirastossa pääsääntöisesti niiden saapumisjärjestyksessä. Tulossopimuksen mukainen tavoiteaika kantelujen käsittelylle on kahdeksan kuu-kautta eikä kantelijan kantelun käsittelyaika ole selvityksen mukaan vielä viivästynyt tavoiteajasta. Selvityksen mukaan kantelu tullaan ratkaisemaan vuoden 2017 loppuun mennessä.

Sosiaalihuollon ylitarkastajan selvityksen mukaan hän oli keskustellut kantelijan kanssa 27.9.2017 puhelimitse ja kertonut tuolloin muun muassa aluehallintoviraston toimivallasta kantelussa tarkoitettussa asiassa ja toimenpiteistä, joihin aluehallintovirasto voi ryhtyä. Hän arvioi tuolloin, että kantelu tullaan käsittelemään vuoden 2017 loppuun mennessä ja että asian käsitte-lyä pyritään kiirehtimään. Hän on selvityksessään pahoitellut, ettei hän työmäärästään johtuen ole kyennyt vastaamaan kantelijan aiempiin puheluihin.

Aluehallintovirasto on lausunnossaan todennut, että viraston käsityksen mukaan kantelijan kantelu tulee käsitellyksi tulossopimuksen edellyttämässä tavoiteajassa. Lausunnon mukaan kantelijan yhteydenottoon vastaamisessa on tapahtunut viive, joten toiminta ei tältä osin ole ollut hallintolaissa säädetyn palveluperiaatteen mukaista, minkä seikan aluehallintovirasto on saattanut lausunnollaan sosiaalihuollon ylitarkastajan tiedoksi.

Viitaan edellä mainittuun aluehallintoviraston lausunnosta ja selvityksestä ilmenevään ja totean, että minulla ei ainakaan tässä vaiheessa ole perusteita laillisuusvalvonnallisesti arvostella kantelijan kantelun käsittelyaikaa aluehallintovirastossa eikä hänen oikeuskanslerille osoittamansa kantelu siten tältä osin aiheuta toimenpiteitäni.

Kantelija on kantelunsa mukaan yrittänyt tavoittaa sosiaalihuollon ylitarkastajaa maaliskuusta 2017 lähtien ja jättänyt tälle soittopyyntöjä. Ylitarkastaja ei selvityksensä mukaan ole työtehtäviensä määrän vuoksi kyennyt vastaamaan kantelijan aikaisempiin puheluihin, mutta hän on puhunut kantelijan kanssa syyskuun 2017 lopulla. Käytettävissä olevien tietojen perusteella viive kantelijan yhteydenottoihin vastaamisessa on ollut pisimmillään useita kuukausia. Viranomaisella on velvollisuus antaa hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tämän tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa silloinkin, kun neuvontaa ei voida antaa välittömästi yhteydenoton yhteydessä. Kantelijan yhteydenottopyyntöihin vastaaminen ei ole tapahtunut hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla kohtuullisessa ajassa.

Aluehallintovirasto on lausunnossaan todennut tapahtuneen viipymisen ja saattanut asian sosiaalihuollon ylitarkastajan tietoon. Koska yhteydenottoihin vastaaminen on viivästynyt merkittävästi, katson siitä huolimatta aiheelliseksi puuttua osaltani asiaan.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Itä-Suomen aluehallintovirasto on vastannut kantelijan yhteydenottopyyntöihin pisimmillään vasta useita kuukausia hänen yhteydenottojensa jälkeen. Vastaaminen ei ole tapahtunut kohtuullisessa ajassa. Menettely ei siten ole ollut hallintolain 7 §:n 1 momentissa säädetyn palveluperiaatteen mukaista eikä se ole täyttänyt hallintolain 8 §:n 1 momentissa säädetyn neuvontaja vastaamisvelvoitteen käytännön toteuttamiselle asetettuja ajallisia vaatimuksia. Kiinnitän aluehallintoviraston huomiota kyseisiin velvoitteisiin.

Kantelu ei muilta osin ole aiheuttanut toimenpiteitäni.

Apulaisoikeuskansleri

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

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