

**ASIA** Kanteluun vastaaminen**KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan kantelukirjoituksessa arvostellut sairaanhoitopiirin sekä Valviran menettelyä kanteluasian tutkimisessa. Kantelijan mukaan yllä mainitut tahot ovat ottaneet asian selvittämisessä väheksyvän ja vihamielisen kannan.

**SELVITYS**

Sairaanhoitopiirin kuntayhtymä on antanut asiassa selvityksensä 18.2.2015.

Jäljennös saadusta selvityksestä on ratkaisun liitteenä.

**RATKAISU**

## Sovellettavia säännöksiä

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Lain 108 §:n 1 momentin mukaan oikeuskanslerin tulee valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 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.

Hallintolaissa (434/2003) säädetään hallintoasioiden käsittelyssä noudatettavasta menettelystä. Lain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 4 §:n 2 momentin mukaan lain säännöksiä ei sovelleta ylimpien laillisuusvalvojen harjoittamaan laillisuusvalvontaan, ellei erikseen toisin säädetä. Pykälän 3 momentin mukaan käsiteltäessä hallintokanteluasioita muissa kuin 2 momentissa tarkoitetuissa viranomaisissa on noudatettava hyvän hallinnon perusteita sekä turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Kanteluasiassa annettavaan ratkaisuun ja sen tiedoksiantoon sovelletaan tämän lain säännöksiä.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) 4 §:n 3 momenttia koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan kanteluasiassa annettavaan ratkaisuun ja sen tiedoksiantoon olisi sovellettava hallintolain säännöksiä. Esityksen mukaan kanteluasiassa on siis aina annettava ratkaisu, jossa on selvitettävä asian käsittelyssä ilmenneet seikat sekä ilmoitettava mahdollisista toimenpiteistä. Ratkaisu voi luonnollisesti olla myös se, ettei kantelu anna aihetta toimenpiteisiin.

Nykyisin hallintokanteluiden käsittelystä on hallintolaissa oma 8 a lukunsa (9.5.2014/368), joka on tullut voimaan 1.9.2014. Kantelun kohteena olevaan menettelyyn sovelletaan kuitenkin yllä mainittuja vanhoja hallintolain 4 §:n 3 momentin säädöksiä.

#### Asian taustaa ja arviointi

Kantelija on toimittanut Valviraan sähköpostikirjoituksen 7.11.2013 ja kantelukirjoituksen 20.11.2013, jossa kantelija on kertonut sairaanhoitopiirin ambulanssipalveluiden henkilöiden käyttäytymisestä. Sähköpostikirjoitus on toimitettu myös sairaanhoitopiiriin useille henkilöille. Valvira on kirjeellään 27.11.2013 siirtänyt asian sairaanhoitopiiriin käsiteltäväksi. Asiaa selvittäessä oikeuskanslerinvirastossa ilmeni, että sairaanhoitopiiristä ei ole vastattu kantelijalle.

Sairaanhoitopiirin kuntayhtymän selvityksessä todetaan, että se on erehdyksessä jättänyt vastaamatta kantelijan 7.11.2013 tekemään kanteluun. Sairaanhoitopiirissä ei ole ymmärretty oikein Valviran tekemää kantelun siirtoa vaan siellä on oletettu, että Valvira antaa kantelusta aikanaan ratkaisun kantelijalle. Saadun selvityksen mukaan asia on kuitenkin nyttemmin korjattu ja kantelijalle on vastattu kanteluun 23.12.2014. Saadun selvityksen perusteella totean, että sairaanhoitopiiristä olisi tullut vastata kantelijan kanteluun hallintolain 4 §:n 3 momentissa säädetyn mukaisesti ilman oikeuskanslerinviraston selvityspyyntöäkin.

Kantelija on lisäksi arvostellut kirjoituksessaan sairaanhoitopiirin henkilökunnan suhtautumista häneen asian käsittelyn yhteydessä. Asiassa saadun selvityksen mukaan sairaanhoitopiirissä ei ole ollut vihamielistä suhtautumista kantelijaa kohtaan, vaan asian selvittely on tapahtunut normaalisti asianomaisen yksikön johtajan ja ylihoitajan toimesta. Totean tältä osin, että kantelijan ja sairaanhoitopiiriin käsitykset poikkeavat toisistaan. Käyttäytymisestä ei ole saatu tarkkaa selvyyttä näiltä osin.

Valviran osalta käytettävissäni olevassa aineistossa ei mikään viittaa sellaiseen menettelyyn, mikä antaisi minulle viranomaistoiminnan laillisuusvalvojana aihetta toimenpiteisiin.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Sairaanhoitopiirin kuntayhtymä on todennut selvityksessään, että kantelijalle ei ole vastattu kanteluun erehdyksessä. Saatan edellä esittämäni näkemykseni hallintokanteluihin vastaamisesta vastaisen varalle sairaanhoitopiirin kuntayhtymän tietoon. Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Nuorempi oikeuskanslerinsihteeri

Henna-Riikka Välinen

---

**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