



## ASIA **Neuvonnassa käytetyt ilmaisut**

### KANTELU

Kantelija A arvostelee oikeuskanslerille 5.11.2018 osoittamassaan kantelussa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ryhmäpäällikön B:n menettelyä kantelijan Helsingin Psykoterapiainstituutin psykoterapiakoulutukseen liittyvään tiedusteluun vastaamisessa.

Kantelija on täydentänyt kanteluaan 24.3.2019 päivätyllä kantelulla, jonka tekijöinä ovat kantelijan lisäksi ovat myös 11 muuta henkilöä, jotka ovat kantelijan tavoin Helsingin Psykoterapiainstituutin psykoterapiakoulutuksessa opiskelevia tai sieltä valmistuneita.

### SELVITYS

Valvira on antanut kantelijan 5.11.2018 tekemän kantelun johdosta 9.1.2019 päivätyn selvityksen Dnro V/46760/2018. B on lisäksi toimittanut oikeuskanslerinvirastoon 4.3.2019 sähköpostikirjeenvaihtoa B:n ja kantelijan välillä ajalta 14.2.-1.3.2019 sekä kaksi Valviran antamaa vastausta, jotka koskevat B:n ja hänen esimiehensä mahdollista esteellisyyttä käsitellä Helsingin Psykoterapiainstituutin ja University of the West of England (UWE) Bristolin opiskelijoiden koulutukseen ja heidän hakemuksiinsa liittyviä asioita.

### VASTINE

Kantelija on antanut vastineensa hankitusta selvityksestä ja toimittanut lisäksi vastineen B:n 4.3.2019 toimittamiin sähköpostikirjoituksiin.

### RATKAISU

1 Kantelut

Kantelija oli oikeuskanslerinvirastoon 5.11.2018 saapuneen kantelunsa mukaan lähettänyt B:lle 14.9.2018 sähköpostiviestin, jossa hän esitti kaksi tarkentavaa kysymystä B:n kantelijalle samana päivänä lähettämän aiemman viestin perusteella. B ei vastannut kantelijan kysymyksiin, vaan lähetti kantelijalle 17.9.2018 seuraavan sisältöisen viestin:

”Hyvä A,

Olen nähin kysymyksiinne vastannut. En usko, että mikään mitä sanon, on Teille asiassa riittävää. Minulle tulee mielikuva, että ette halua ymmärtää tätä asiaa. Vaikuttaa enemmänkin siltä, että haluatte nyt jostain syystä olla ”hankala” tässä asiassa.

Valitettavasti Valviralla ei ole resursseja käydä tämän tyyppistä kirjeenvaihtoa useiden opiskelijoiden kanssa.

En tule enää vastaamaan sähköposteihinne.”

Kantelija pyytää oikeuskansleria ottamaan kantaa siihen, onko sitaateissa oleva viesti hyvän hallintotavan mukainen ja voiko viranomainen, jolla on hallintolain mukainen vastausvelvollisuus, kieltäytyä jatkossa vastaamasta kansalaisen yhteydenottoihin.

Kantelija pyytää yhdessä muiden kantelun tekijöiden kanssa 24.3.2019 toimittamassaan kantelussa tutkimaan Valviran ylijohdajan menettelyn, kun hän ei ole puuttunut B:n toimintaan, vaikka on ilmeistä, että B:n toiminnan puolueettomuus on vaarantunut. Kantelijat katsovat, että B on esteellinen käsittelemään Helsingin Psykoterapiainstituutin ja UWE Bristolin psykoterapeuttikoulutukseen liittyviä asioita.

## 2 Selvitys ja vastine

Valviran selvityksen mukaan kantelussa tarkoitettu B:n viesti ja sitä edeltävä kantelijan viesti liittyvät laajaan asiakokonaisuuteen. Kysymys on siitä, onko Helsingin Psykoterapiainstituutin yhteistyössä UWE Bristolin kanssa järjestämän koulutuksen suorittaneilla oikeus psykoterapeutin nimikesuojatun ammattinimikkeen käyttöön. Kysymys on myös Valviran ammattinimikkeen käyttöoikeutta koskevista päätöksistä noudattamasta ratkaisulinjasta. Selvityksessä viitataan Valviran kantelijan sähköpostikirjoituksiin antamiin vastauksiin ajalla 1/2017-3/2017 ja edelleen elokuusta 2018 eteenpäin.

Selvityksen mukaan kantelija on saanut poikkeuksellisen kattavasti ennakollista ja yleistä neuvontaa ja ohjausta siihen nähden, ettei hänellä ole ollut ammattinimikkeen käyttöoikeutta koskevaa hakemusta vireillä Valvirassa. Kysymys ei siten ole ollut kantelijan asian hoitamiseksi tai sen käsittelemiseksi tarvittavasta neuvonnasta. Valvirasta ennen 17.9.2018 lähetettyä viestiä lähetetyistä sähköpostiviesteistä on nähtävissä, että kantelijan yleisesti esittämiin tiedusteluihin ja kysymyksiin on vastattu perusteellisesti, asiallisesti, kohtuullisessa ajassa ja sillä täsmällisyydellä, kuin se asiaa koskevan neuvontavelvollisuuden puitteissa on mahdollista. Vastaukset ovat selvityksen mukaan olleet selkeitä ja ymmärrettäviä, mutta ne eivät sisällöltään ole olleet kantelijan tahdon mukaisia.

Kantelija toteaa vastineessaan, että henkilöön menevä arvosteleminen ei ole hyvän hallintotavan mukaista viestintää. Vastineen mukaan B ei ole vastannut kantelijan 14.8.2018 lähettämässä sähköpostiviestissä esittämiin kahteen kysymykseen niissä viesteissä, jotka Valvira toimitti oikeuskanslerinvirastolle selvityksensä mukana. Siltä osin kuin tiedustelu koski terveydenhuol-

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

lon ammattihenkilöistä annettuun asetukseen vuonna 2018 tehtyä muutosta, ei kysymys edes ollut ajankohtainen ennen elokuuta 2018. Vastineen mukaan Valvira on lisäksi lähettänyt selvityksensä mukana asiaan kuulumatonta aineistoa. Edelleen kantelija tuo esille, että vaikka hänellä ei kantelun tekoajankohtana ollut vielä vireillä hakemusta nimikesuojatun ammattinimikkeen käyttöoikeuden saamiseksi, oli Valvira tietoinen, että hän oli psykoterapeuttikoulutuksessa ja valmistuisi kesällä 2019. Sen vuoksi Valvira tiesi, että kantelijan esittämät kysymykset tulevat koskettamaan häntä.

### 3 Arviointi

#### 3.1 Neuvonnassa käytetyt ilmaisut

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.

Hallintolaki koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) edellä mainittua lainkohtaa koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan kysymys on ensisijaisesti hallintoasian hoitamista koskevasta menettelyllisestä neuvonnasta, vaikka neuvonnan piiriin kuuluu tietojen antaminen myös esimerkiksi viranomaisen menettelytavoista ja käsittelyvaiheista. Neuvontaan ei hallituksen esityksen mukaan kuuluisi yksittäisten hakemusten menestymisen ennakointi. Neuvontavelvollisuutta on säännöksestä ilmenevällä tavalla rajattu, jottei sen täyttäminen tuotaisi viranomaiselle merkittävää lisätyötä. Esityksen mukaan neuvonta edellyttäisi sen konkreettista tarvetta, jonka laajuus olisi ratkaistava kussakin tapauksessa erikseen asian laadun ja siihen liittyvien erityisten olosuhteiden perusteella.

Hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Hallintolaki koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) yksityiskohtaisten lain 9 §:ä koskevien perustelujen mukaan kielenkäytön asiallisuus merkitsisi myös sitä, ettei hallinnon asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia tai väheksyviä sanontoja.

Valtion virkamieslain (virkamieslaki) 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä ja pykälän 2 momentin mukaan virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla.

Oikeuskirjallisuudessa on todettu muun muassa, että virkamieslain 14 §:n 2 momentti edellyttää kaikilta virkamiehiltä hyvää ja asianmukaista käyttäytymistä. Arviointiperusteena on virkamiehen asema ja tehtävät. Asemaan viittaamisella korostetaan esimerkiksi johtaviin virkamiehiin kohdistuvia vaatimuksia. Tehtävät saattavat edellyttää virkamieheltä erityisen huomion kiinnittämistä käyttäytymiseen, esimerkiksi asiakaspalvelussa. (Heikki Kulla: Virkamiesoikeuden perusteet, 8. uudistettu painos, 2019, s. 248)

Valviran selvityksen liitteenä olevan sähköpostikirjeenvaihdon mukaan kantelija on tammi-maaliskuussa 2017 tiedustellut Valviralta muun muassa Helsingin Psykoterapiainstituutissa opiskelleiden henkilöiden psykoterapeutin ammattinimikkeen käyttöoikeutta koskevien hakemusten selvittämisestä ja niiden käsittelyyn kuluva ajasta. B on vastannut kantelijan viesteihin. Kantelijan syksyllä 2018 Valviralle osoittamissa kysymyksissä hän erityisesti vaatinut perusteita sille, miksi Helsingin Psykoterapiainstituutin antama psykoterapiakoulutus ei oikeutaisi psykoterapeutin ammattinimikkeen käyttämiseen. Lisäksi kantelija on tiedustellut 1.9.2018 voimaan tulleen terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen muutoksen soveltamisesta. B on vastannut myös näihin viesteihin, mutta kantelija ei mielestään saanut vastauksia kaikkiin kysymyksiinsä. B on myöhemmin lähettänyt kantelijalle muun muassa 31.10.2018 sähköpostikirjoituksen, jossa hän nähdäkseni on vastannut myös niihin kysymyksiin, joihin kantelija ei mielestään ole aikaisemmin saanut vastausta.

Käytettävissäni olevien tietojen perusteella B on ottaen huomioon, että kantelijalla ei ole ollut psykoterapeutin ammattinimikkeen käyttöoikeutta koskevaa asiaa vireillä, antanut kantelijalle tietoja käyttöoikeutta koskevan asian käsittelystä varsin paljon. Neuvonnan ja tiedusteluihin sekä kysymyksiin vastaamisen tarkoituksena ei ole, että hallintoasia ratkaistaisiin asiakkaan ja viranomaisen välisessä yhteydenpidossa. Hallintoasian ratkaisu perusteluineen ilmenee hallintolain mukaisesti tehtävästä päätöksestä. Kantelijan tiedusteluissa on eräiltä osin pyydetty sellaisia kannanottoja Helsingin Psykoterapiainstituutin antaman koulutuksen hyväksyttävyydestä ammattinimikkeen käyttöön, jotka nähdäkseni ovat kuuluneet tehtäviksi ammattinimikkeen käyttöoikeutta koskevan hakemuksen käsittelyn ja ratkaisemisen yhteydessä.

Viranomaisella on hallintolain 8 §:n perusteella harkintavaltaa neuvonnan antamisessa ja kysymyksiin sekä tiedusteluihin vastaamisessa eikä sillä ole esimerkiksi velvollisuutta toistuvasti vastata samaa asiaa koskeviin kysymyksiin, mikäli asiakkaalle on jo vastattu lain edellyttämällä tavalla. Mikäli viranomaisen harkintansa perusteella katsoo neuvonta- ja vastausvelvollisuutensa tulleen täytetyksi lainmukaisesti, voidaan asiakkaalle hyvään hallintoon kuuluvasti ilmoittaa, ettei asiakkaan samaa asiaa koskeviin tiedusteluihin enää vastata. Asia on harkittava tapaus- ja asiakohtaisesti.

Minulla ei ole perusteita katsoa, että B olisi käyttänyt viranomaiselle asiassa kuuluvaa harkintavaltaansa lainvastaisesti arvioidessaan, että kantelijan tiedusteluihin on jo vastattu lain edellyttämin tavoin ja ilmoittaessaan kantelijalle neuvonnan ja tiedusteluihin vastaamisen lopettamisesta. B:n kantelijalle 17.9.2018 lähettämästä viestistä, jonka mukaan hän ei tule enää vastaamaan kantelijan sähköposteihin, voi kuitenkin saada sen käsityksen, ettei B aikonut vastaisuudessa vastata kantelijan mahdollisia muitakaan asioita koskeviin sähköpostiviesteihin. Ilmeisesti tarkoitus kuitenkin oli, ettei kantelijan samaa asiaa koskeviin tiedusteluihin tulla vastaamaan. Viestin muotoilua ei tältä osin voida pitää onnistuneena.

Kantelija on kokenut, että B on viestissään arvostellut kantelijaa henkilönä todeten hänen olevan ”hankala”. Kantelija on pitänyt myös ilmaisua ”ette halua ymmärtää tätä asiaa” itseään arvostelevana.

Edellä mainitut ilmaisut eivät nähdäkseni ole sillä tavoin henkilöön käyviä tai persoonaa arvos-televia, että niitä voisi pitää suoranaisesti epäasiallisina tai, että niiden voisi katsoa olevan vas-toin virkamieslain edellyttämää hyvää ja asianmukaista käyttäytymistä. Totean kuitenkin, että viestin tarkoituksen saavuttaminen ei ole edellyttänyt ilmaisun ”hankala” käyttämistä. Mielest-äni on lisäksi ollut oletettavaa, että kantelija voisi kokea ilmaisun loukkaavaksi. Sen vuoksi olisi kyseisen ilmaisun käyttämiseen hallintolain 9 §:n 1 momentin perusteella tullut suhtautua pidättyvästi.

### 3.2 Esteellisyys

Hallintolain 27 §:n 1 momentin mukaan virkamies ei saa osallistua asian käsittelyyn eikä olla läsnä sitä käsiteltäessä, jos hän on esteellinen. Esteellisyysperusteista säädetään lain 28 §:ssä.

Hallintolain 29 §:n 2 momentin mukaan virkamies ratkaisee itse kysymyksen esteellisyydes-tään.

Virkamiehen tulee ottaa esteellisyyttä koskeva sääntely huomioon hallintoasioita käsitellessään ja ratkaista esteellisyyttä koskeva kysymys yksittäisen hallintoasian käsittelyssä. Myös hal-lintoasian asianosainen voi asiaa käsiteltäessä tehdä väitteen virkamiehen esteellisyydestä. Vaikka esteellisyyttä koskevaan ratkaisuun ei erikseen voi hakea oikaisua eikä muutosta, voi-daan esteellisyyttä koskeva väite tehdä pääasia koskevan muutoksenhaun yhteydessä, jolloin muutoksenhakuelin voi arvioida asian ja ottaa siihen kantaa.

Kantelussa on katsottu, että B olisi yleisesti esteellinen käsittelemään Helsingin Psykoterapiainstituutin ja UWE Bristolin psykoterapiakoulutukseen liittyviä asioita. Väite ei kohdistu yksittäisen hallintoasian käsittelyyn eikä kantelusta myöskään ilmene, onko esteellisyyttä kos-kevaa väitettä tehty minkään yksittäisen asian käsittelyssä.

Sen lisäksi, että Valviran virkamiesten tulee ottaa huomioon esteellisyyttä koskeva sääntely käsitellessään psykoterapeutin ammattinimikkeen käyttöoikeutta koskevia hakemuksia, on myös hakijoilla mahdollisuus vedota asiaansa käsittelevien virkamiesten esteellisyyteen.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomai-sen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Asiassa ei tältä osin ole ilmennyt sellaista, että minun olisi aihetta epäillä lainvastaista menette-lyä tai velvollisuuksien laiminlyöntiä enkä ole sen vuoksi ryhtynyt kantelua tutkimaan.

## 4 Johtopäätökset ja toimenpiteet

Valviran ryhmäpäällikkö B:n kantelijalle 17.9.2018 lähettämässä sähköpostiviestissä käyttämät ilmaisut eivät ole eräiltä osin olleet täysin harkittuja. Saatan kohdasta 3.1 ilmenevät näkemyk-seni Valviran ja B:n tietoon.

Kantelu ei muilta osin aiheuttanut toimenpiteitäni.

Päätös toimitetaan tiedoksi ensimmäisen kantelun tekijä A:lle, jonka tulee antaa se tiedoksi muille 24.3.2019 päivätyn kantelun tekijöille siltä osin kuin päätös koskee kyseistä kantelua.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

---

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