



Valviran menettely tietopyyntöön vastaamisessa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 31.1.2020 osoittamassaan kirjoituksessa sekä samaa asiaa koskevilla lisäkirjoituksissa arvostellut Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran menettelyä. Kantelija on tyytymätön siihen, ettei hänen Valviralle 18.1.2020 tekemäänsä terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeuksia koskevaan tiedusteluun ollut vastattu. Kantelijan 12.5.2020 päivätyn lisäkirjoituksen mukaan tiedusteluun oli vastattu vasta 12.5.2020.

Kantelua on aikaisemmin käsitelty dnrolla OKV/228/1/2020, mutta se on saanut uuden dnron OKV/338/10/2020 oikeuskanslerinviraston asianhallintajärjestelmän muutoksen yhteydessä toukokuussa 2020.

SELVITYS

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on antanut 8.7.2020 päivätyn selvityksen, joka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Selvityksen mukaan kantelija oli lauantaina 18.1.2020 lähettänyt Valviraan tiedustelun, joka oli koskenut terveydenhuollon ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeutta. Kantelija oli lähettänyt tiedustelun sähköpostitse osoitteeseen terhikki@valvira.fi. Valviran kotisivuilla on todettu, että kyseinen sähköpostiosoite on yhteydenottokanava terveydenhuollon ammattioikeusasioissa. Kantelijan lähettämä viesti oli vahingossa jäänyt vastausvuorossa olleelta sihteeriltä huomaamatta, eikä kantelijan tiedusteluun vastattu.

Selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt 3.2.2020 Valviralle kaksi sähköpostiviestiä. Vastausvuorossa tuolloin ollut sihteerin oli oletettu, että 18.1.2020 saapuneeseen sähköpostiin oli jo vastattu. Hän oli toimittanut viestin myös 18.1.2020 vastausvuorossa olleelle sihteerille tiedoksi, mutta tämäkään ei tiennyt, ettei tammikuussa 2020 tulleet viestiin ollut vastattu. Koska 3.2.2020 saapuneet viestit eivät sisältäneet uusia tietopyyntöjä, ei niihin katsottu olevan aiheellista vastata.

Toukokuussa 2020 oikeuskanslerinvirastosta tulleen tiedustelun yhteydessä asiaan oli havahduttu, ja kantelijan lähettämät viestit oli otettu uudelleen tarkasteltavaksi. Tällöin oli huomattu, että kantelijan 18.1.2020 lähettämään tiedusteluun ei ollut vastattu. Asia oli otettu kiireellisesti käsiteltäväksi. Kantelijan alkuperäiseen 18.1.2020 lähettämään tiedusteluun oli vastattu 12.5.2020.

Valvirassa ammattioikeusasioissa käytössä olevaa terhipki-sähköpostia luetaan jatkuvasti päivitysluonteisesti siten, että vastuu sähköpostin seuraamisesta ja viesteihin vastaamisesta on jaksoittain yhdellä ammattioikeusasioita valmistelevalle sihteerillä kerrallaan. Terhipki-sähköpostin vastaamispäivitysvuorossa olleen sihteerin olisi pitänyt vastata 18.1.2020 tulleet viestit. Valviran sisäisen ohjeen mukaan terhipki-sähköpostiosoitteeseen tulleet viestit tulee vastata kahden viikon sisällä viestin saapumisesta. Kantelijan viesti oli kuitenkin valitettavasti jäänyt huomaamatta, eikä viestiin ollut vastattu kahden viikon määräajassa. Tilanteen selvittyä toukokuussa 2020 oli asiaa selvitetty viraston sisällä ja asiasta keskusteltu kyseessä olevan sihteerin kanssa.

RATKAISU

Sovellettavat säännökset

Perustuslain 12 §:n 2 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta ja 21 §:n 1 momentin mukaan saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Tiedon antamisesta viranomaisen asiakirjasta säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) (jäljempänä julkisuuslaki). Sen 9 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen.

Julkisuuslain 14 §:n 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtävänsä vuoksi muuten kuuluu. Pykälän 4 momentin mukaan asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään

kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Arviointi

Valvira on todennut selvityksessään, että kantelijan ensimmäiseen tiedusteluun olisi pitänyt vastata mahdollisimman pian ja viimeistään kahden viikon kuluessa viestin saapumisesta virastoon sekä asian luonteen että sisäisen ohjeistuksen mukaisesti. Terhikki-sähköposti ei ole Valviran kirjaamon osoite, mutta siihen saapuu paljon viestejä. Nyt käsiteltävänä olevassa tapauksessa on inhimillisen virheen vuoksi yksittäiseen viestiin jäänyt vastaamatta. Valvira on pahoitellut tapahtunutta ja ryhtynyt ilmoittamansa mukaan toimenpiteisiin, jotta verkkosivuilla oleva ohjeistus olisi selkeä ja kaikkiin tiedusteluihin vastattaisiin mahdollisimman sujuvasti. Valvira on myös lisännyt terhikki-sähköpostiin automaattivastauksen, joka ohjaa viestin lähettäjää kyseisen sähköpostin tarkoituksesta ja jossa ilmoitetaan viestien käsittelyajasta sekä Valviran varsinaisen kirjaamon yhteystiedot. Lisäksi viraston sisäistä ohjeistusta on tarkennettu.

Saadun selvityksen perusteella Valvira ei ollut vastannut kantelijan 18.1.2020 terhikki-sähköpostiin tekemään tietopyyntöön. Kantelijan tietopyyntö oli otettu käsittelyyn ja siihen oli vastattu vasta 12.5.2020 oikeuskanslerinviraston esittelijän otettua yhteyttä Valviraan kantelijan oikeuskanslerille tekemän kantelun johdosta. Kantelijan tietopyyntöä ei ole näin ollen käsitelty julkisuuslaissa edellytetyin tavoin viivytyksettä ja julkisuuslaissa säädetyssä määräajassa.

Kantelija oli lähettänyt Valviraan kaksi sähköpostia 3.2.2020. Viestit eivät sisältäneet tietopyyntöä, eikä niihin ollut vastattu. Nähdäkseni tuolloin olisi ollut asianmukaista tarkistaa, oliko niistä ilmenneeseen kantelijan 18.1.2020 tekemään tietopyyntöön vastattu.

Toimenpide

Kiinnitän Valviran huomiota viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain säännösten noudattamiseen tietopyyntöihin vastaamisessa sekä asioiden asianmukaiseen käsittelyyn hallintolain edellyttämällä tavalla.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen