



Asian käsittelyn viipyminen aluehallintovirastossa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 12.3.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kanteluiden käsittelyssä. Kantelija oli 4.11.2019 tehnyt kantelun Helsingin kaupungin vammaispalveluista aluehallintovirastolle, joka ei ollut puoleentoista vuoteen ratkaissut asiaa. Lisäksi kantelija oli talvella 2021 tehnyt uuden kantelun koskien sosiaalityöntekijän pätevyyttä, johon aluehallintovirasto ei ollut myöskään reagoinut. Kantelijan mielestä oikeusturvan kannalta on väärin, ettei valvova viranomainen pysty reagoimaan selvästi virheelliseen ja lainvastaiseen toimintaan ajallaan.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on 15.9.2021 antanut siltä pyytämäni selvityksen ESAVI/9837/2021. Selvitys liitteineen lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Lisäksi asiassa on hankittu Etelä-Suomen aluehallintoviraston ratkaisut asioissa ESAVI/37535/2019 ja ESAVI/5333/2021.

RATKAISU

Käsittelyn joutuisuuden sääntely

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Mainittua lainkohtaa koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 79-80) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Viivytyksettömään käsittelyyn kuuluisi muun muassa se, että asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa.

Hallintolain 53 b §:n 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Aluehallintoviraston selvitys

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan kantelija oli 4.11.2019 kannellut aluehallintovirastoon Helsingin kaupungin vammaispalvelujen menettelystä. Asiassa oli pyydetty selvitystä 2.4.2020. Kantelija oli täydentänyt kanteluaan 18.5.2020. Kaupungin selvitys oli saapunut 17.6.2020. Asia oli tämän jälkeen odottanut pitkään esittelyvuoroaan. Asian esittelijä oli vielä 23.8.2021 pyytänyt lisäselvitystä, jolle asetettu määräpäivä oli 12.10.2021. Selvityksen mukaan asia ratkaistaneen lisäselvityksen saamisen jälkeen loka-marraskuussa 2021.

Selvityksen mukaan kantelija oli lisäksi 15.2.2021 kannellut aluehallintovirastoon sosiaalityöntekijän kelpoisuudesta. Asia oli arvioitu sellaiseksi, että se oli tarkoituksenmukaisinta käsitellä valvonta-asiana. Asiassa oli pyydetty selvitystä 31.3.2021. Kaupungin selvitys oli saapunut 20.5.2021. Asian esittelijän arvion mukaan asia ratkaistaisiin arviolta tammikuussa 2022.

Aluehallintovirasto on selvityksessään pahoitellut pitkiä käsittelyaikoja ja todennut, että etenkin kantelijan 4.11.2019 saapuneen kantelun käsittelyaika oli muodostunut kohtuuttoman pitkäksi. Selvityksen mukaan erityisesti sosiaalihuollon kanteluiden käsittely oli ruuhkautunut. Vuonna 2021 kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika oli ollut noin 15 kuukautta. Tähän sisältyi kaikki asiat, joten niin sanottujen täysimittaisesti selvittävien kanteluasioiden käsittelyaika saattoi olla huomattavasti tätäkin pidempi. Asiat pyrittiin käsittelemään niiden saapumisjärjestyksessä.

Kerrottuun kanteluasioiden ruuhkautumiseen oli selvityksen mukaan useita syitä, muun muassa vireille tulleiden kanteluiden määrän lisääntyminen ja kanteluita esittelevien henkilöiden suuri vaihtuvuus. Ruuhkaa oli pyritty purkamaan muun muassa erilaisin työaikajärjestelyin sekä lisäresurssein. Vuodenvaihteesta 2020-2021 oli ollut toiminnassa aluehallintovirastojen yhteinen kantelu- ja valvonta-asioiden jononpurku, jossa tarkoituksena oli purkaa syntynyttä ruuhkaa.

Arviointi ja johtopäätökset

Käytettävissäni olevasta aluehallintoviraston kanteluratkaisusta ESAVI/37535/2019 käy ilmi, että kantelijan 4.11.2019 vireille tullut kanteluasia on ratkaisu 9.12.2021. Asian käsittely on siten kestänyt yli kaksi vuotta, mikä on merkittävästi kauemmin kuin aluehallintoviraston selvityksessään esiintuoma 15 kuukauden keskimääräinen käsittelyaika.

Hallintolain esitöiden mukaan viivytyksettömään käsittelyyn kuuluu muun muassa se, että asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot hankitaan riittävän varhaisessa vaiheessa. Aluehallintoviraston selvityksen mukaan kanteluasiassa on pyydetty selvitys 2.4.2020 eli noin 4,5 kuukautta kantelun saapumisen jälkeen. Tätä aikaa voi näkemykseni mukaan pitää vielä kohtuullisena. Pyydetty selvitys on saapunut 17.6.2020, jonka jälkeen asia on odottanut pitkään esittelyvuoroaan. Asiassa on vasta 23.8.2021, eli yli vuoden odottamisen jälkeen, pyydetty lisäselvitys. Näkemykseni mukaan lisäselvityksen pyytäminen on viivästynyt ja siten vaikuttanut muutoinkin kanteluasian kohtuuttoman pitkäksi muodostuneeseen käsittelyaikaan.

Käytettävissäni olevasta aluehallintoviraston valvonta-asian ratkaisusta ESAVI/5333/2021 käy ilmi, että kantelijan 15.2.2021 vireille tullut epäkohtailmoitus on ratkaistu 28.6.2022. Tämänkin asian käsittely on siten kestänyt runsaat 16 kuukautta käsittelyajan ollessa kuitenkin lähellä aluehallintoviraston selvityksessään esiintuomaa 15 kuukauden keskimääräistä käsittelyaika.

Saadun selvityksen mukaan keskeinen tekijä kantelijan asioiden käsittelyn viivästymiseen on sosiaalihuollon kanteluasioiden käsittelyn ruuhkautuminen. Apulaisoikeuskanslerin sijainen on 29.9.2022 antamassaan ratkaisussa OKV/908/10/2021 todennut, että lähtökohtaisesti asioiden yleinen ruuhkautuminen ei ole hyväksyttävä peruste käsittelyn viipymiselle. Viranomaisen tulee käytössään olevilla keinoilla (esimerkiksi työnjohto ja työn organisoiminen) vaikuttaa siihen, että asiat tulevat käsitellyksi lain mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Aluehallintovirasto on selvityksen mukaan ryhtynyt toimiin ruuhkan purkamiseksi.

Totean vielä, että Etelä-Suomen aluehallintoviraston sosiaalihuollon kanteluiden käsittelyajat ovat seurannassani myös omasta aloitteestani (OKV/2342/70/2021).

Toimenpiteet

Kiinnitän Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota hallintoasioiden viivytyksetöntä käsittelyä koskevien säännösten noudattamiseen.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Pia Tulkki-Ansinn