



Kanteluasian käsittelyn viipyminen

KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 24.3.2021 osoittamassaan kantelussa Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kantelunsa käsittelyssä. Kantelijan mukaan hänen aluehallintovirastolle tekemänsä kantelun käsittelyaika oli ollut kohtuuttoman pitkä ottaen huomioon, että kantelussa oli ollut kysymys terveyteen ja työkykyyn liittyvistä asioista. Kantelijan mukaan aluehallintoviraston laiminlyönnin seurauksena kantelun kohteen toiminta on voinut aiheuttaa vahinkoja myös muille.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 8.6.2021 päivätyn selvityksen ESAVI/17862/2021, jonka liitteenä on kantelijan asian aluehallintovirastossa käsitelleen ylitarkastajan selvitys.

VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua mahdollisuutta antaa selvityksestä vastinettaan.

RATKAISU

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

Hallintolain muuttamista koskevan hallituksen esityksen ([HE 50/2013 vp](#), s. 25) yksityiskohtaisten mainittua momenttia koskevien perustelujen mukaan kanteluiden käsittelyyn sovellettaisiin muun muassa lain 23 §:n säännöksiä käsittelyn viivytyksettömyydestä.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#), s. 80-81) lain 23 §:n 1 momenttia koskevien perustelujen mukaan viivytyksettömyyden käsittelyyn kuuluisi muun muassa se, että asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset ja lausunnot tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa. Esityksen mukaan asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattaisivat vaikuttaa asian erityislaatu ja sen merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi esityksen mukaan pyrkiä.

Aluehallintoviraston selvitys

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan kantelijan terveydenhuoltoa koskeva kantelu on tullut vireille virastossa 9.10.2019. Asiassa 27.11.2019 lähetetyn lausunto- ja selvityspyynnön jälkeen selvitykset ovat saapuneet 30.1.2020. Asiassa on 17.6.2020 tehty lisäselvityspyyntö. Pyydetty selvitys on saapunut 15.7.2020. Sen jälkeen asia on jäänyt odottamaan ratkaisuvuoroaan ja päätös asiassa on annettu 10.3.2021.

Selvityksen mukaan asiat pyritään virastossa käsittelemään niiden saapumisjärjestyksessä. Vuonna 2020 ratkaistujen kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika oli noin seitsemän kuukautta. Täysitutkintaisten kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika on ollut noin 12-13 kuukautta. Selvityksen mukaan terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli selvityksen antohetkellä ruuhkautunut ja yli vuoden vireillä olleiden kanteluiden määrä oli kasvamassa. Kyseisellä hetkellä niiden osuus oli noin 36 prosenttia. Kerrottuun ruuhkautumiseen on selvityksen mukaan monia syitä: muun muassa aluehallintoviraston koronavirukseen liittyvät tehtävät ja sen myötä käytössä olleet niukemmat resurssit terveydenhuollon kanteluiden käsittelyyn vuoden 2020 aikana.

Kantelijan asian aluehallintovirastossa käsitelleen ylitarkastajan mukaan se jäi asian selvittämisen jälkeen hänen muiden kiireidensä vuoksi odottamaan ratkaisemistaan. Ylitarkastajan oman arvion mukaan kantelijan asian käsittelyaika oli aluehallintovirastossa kohtuuttoman pitkä ja päätöksen olisi hänen mukaansa tullut valmistua viimeistään vuoden 2020 loppuun mennessä.

Aluehallintovirasto ja ylitarkastaja on pahoitelleet kantelijan asian kohtuuttoman pitkää käsittelyaikaa.

Arviointi

Kantelijan kantelun käsittelyaika aluehallintovirastossa on ollut vuosi ja viisi kuukautta, mitä on pidettävä pitkänä ottaen huomioon hänen ilmoituksensa asian laadusta. Kantelun käsittely on lähtökohtaisesti viivästynyt.

Selvityksessä ei ole tuotu esille, että kantelijan asia olisi ollut erityisen laaja tai muuten suuritöinen käsitellä.

Selvityksestä ilmenevän perusteella kantelijan asiassa on pyydetty lausunto ja selvitys kohtuullisessa ajassa kantelun saapumisen jälkeen, mutta lisäselvityksen pyytäminen on selvityksen saapumisen jälkeen viivästynyt. Se on pyydetty vasta 17.6.2020 eli noin 4,5 kuukauden kuluttua ensimmäisen selvityksen saapumisesta. Sinänsä lisäselvityspyynnön viipymisellä ei selvityksestä ilmenevien tietojen perusteella ole välttämättä ollut vaikutusta kanteluasian käsittelyaikaan, koska terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli aluehallintovirastossa ruuhkautunut ja täysitukintaisten kanteluiden käsittelyaika oli noin 12-13 kuukautta. Mikäli lisäselvitys olisi pyydetty toteutunutta ripeämmin, olisi se näkemykseni mukaan kuitenkin voinut edesauttaa myös asian ratkaisemista nopeammin. Asioiden selvittämisen tulisi hallintolain esitöidenkin mukaan tapahtua ilman aiheetonta viivytystä ja siten riippumatta siitä, mikä on asian odotettavissa oleva kokonaiskäsittelyaika.

Aluehallintoviraston selvityksen perusteella keskeinen tekijä kantelijan kantelun käsittelyn viipymisessä näyttää olleen terveydenhuollon kanteluiden ruuhkautuminen aluehallintovirastossa. Lähtökohtaisesti asioiden yleinen ruuhkautuminen ei ole hyväksyttävä peruste käsittelyn viipymiselle. Viranomaisen tulee käytössään olevilla keinoilla (esim. työnjohto ja työn organisoiminen) vaikuttaa siihen, että asiat tulevat käsitellyksi lain mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

Kantelun käsittely aluehallintovirastossa on tapahtunut osin aikana, jolloin koronavirusepidemia aiheutti sille uuden ja yllättävän tilanteen. Epidemia vaikutti laajasti sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden ja niitä valvovien tahojen, kuten aluehallintoviratojen, toimintaan. Epidemian jatkuessa vuoden 2020 loppuun ja edelleen vuonna 2021 se on kiistämättä vaikuttanut myös Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimintaan. Se on siten perustellusti voinut selvityksessä esitetyllä tavalla vaikuttaa myös kanteluiden käsittelyyn käytettävissä olleiden resurssien painottuessa koronavirusepidemiasta johtuneisiin tehtäviin. Epidemian vaikutus aluehallintoviraston toimintaan on näkemykseni mukaan otettava huomioon menettelyn moitittavuuden laillisuusvalvonnallisessa arvioinnissa.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan terveydenhuoltoa koskevan kantelun käsittely Etelä-Suomen aluehallintovirastossa on kestänyt vuoden ja viisi kuukautta.

Kantelun käsittelyajalle ei ole esitetty kantelusta johtuneita syitä eikä pitkittynyttä käsittelyä voi selittää yleisellä terveydenhuollon kanteluiden ruuhkautumisella. Kantelijan asian selvittäminen olisi voinut edellä todetulla tavalla tapahtua toteutunutta ripeämmin.

Käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä ja asian käsittely on viivästynyt.

Kun asian laillisuusvalvonnallisessa arvioinnissa otetaan huomioon koronavirusepidemian kevättalvesta 2020 lähtien aiheuttama poikkeuksellinen tilanne ja sen vaikutus aluehallintoviraston toimintaan, en voi kuitenkaan perustellusti päätyä siihen, että kantelijan kantelun käsittely olisi viivästynyt perustuslain 21 §:n 1 momentissa ja hallintolain 23 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla aiheettomasti.

Edellä esitetyn perusteella kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan aluehallintoviraston tietoon esittämäni näkemykset kantelijan kantelun käsittelyn viipymisestä.

Aluehallintoviraston selvityksestä ilmenee, että terveydenhuollon kanteluiden käsittely oli ruuhkautunut selvityksen antohetkellä. Sen vuoksi pyydän aluehallintovirastoa ilmoittamaan 21.10.2022 mennessä, mikä terveydenhuollon kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika on ollut kuluvana vuonna ja kuinka paljon virastolla on kyseisenä ajankohtana vireillä yli 18 kuukautta vireillä olleita terveydenhuollon kanteluita. Edelleen pyydän ilmoittamaan, mikä on terveydenhuollon kanteluiden käsittelyaikatavoite vuonna 2022.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen