



Käsittelymaksun palautuksen pitkä käsittelyaika

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerinvirastoon 20.7.2021 saapuneessa kantelussaan arvostellut Maahanmuuttovirastolle tekemänsä käsittelymaksun palauttamista koskevan pyynnön pitkää käsittelyaika sekä sitä, ettei Maahanmuuttovirasto ollut vastannut hänen asiaa koskeneisiin tiedusteluihinsa.

SELVITYS

Maahanmuuttovirasto on 22.11.2021 antanut siltä asiasta pyytämäni selvityksen.

VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua tilaisuutta vastineen antamiseen hankitusta selvityksestä.

RATKAISU

Arvioinnin oikeudelliset perusteet

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 (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia tulee käsitellä ilman aiheetonta viivytystä. Viimeksi mainitun pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on esitettävä asianosaiselle tämän pyynnöstä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen ([HE 72/2002 vp](#)) perustelujen mukaan (s. 62) palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Edelleen perustelujen mukaan (s. 79) hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, ettei vetoaminen yleisiin resurssien niukkuuteen liittyviin syihin oikeuta poikkeamaan laissa säädetystä viivytyksetöntä käsittelyä koskevasta vaatimuksesta.

Asiasta saatu selvitys

Kantelija oli Maahanmuuttoviraston selvityksen mukaan jättänyt kansalaisuushakemuksen itselleen sekä kahdelle lapselleen 14.7.2020. Maahanmuuttovirasto oli marraskuussa 2020 huomannut, että kantelijan omassa kansalaisuushakemuksessa oli kanssahakijana kaksi lasta. Tämän lisäksi kantelija oli jättänyt näille lapsille vielä erilliset omat kansalaisuushakemukset. Kun lapset ovat kanssahakijoina vanhempansa kansalaisuushakemuksessa, ei heille tarvitse Maahanmuuttoviraston selvityksen mukaan enää jättää omia kansalaisuushakemuksia. Maahanmuuttovirasto oli ohjeistanut kantelijaa pyytämään käsittelymaksun palautusta näistä kahdesta ylimääräisestä lapsen kansalaisuushakemuksesta.

Kantelija oli ohjeistetuin tavoin 12.11.2020 pyytänyt käsittelymaksujen palautusta. Maahanmuuttovirasto on ratkaissut hänen pyyntönsä 8.9.2021. Maksunpalautuksen käsittely oli kestänyt siten kymmenen kuukautta.

Maahanmuuttovirasto kertoo verkkosivuillaan maksunpalautuksen kestävän yleensä noin 2–3 kuukautta, mutta maksujen palautumisen olevan ruuhkautunut, minkä takia käsittely kestää tällä hetkellä 7–8 kuukautta. Kantelijan asiassa käsittelyaika on ylittynyt vielä kahdella kuukaudella viraston verkkosivuilla annetusta arviosta. Saadun selvityksen mukaan asian käsittelyä oli viivyttänyt se, että kantelijan pyyntö oli inhimillisen virheen seurauksena lajiteltu virheellisesti lisäselvityksiä vaativaksi asiaksi.

Kantelija on kertonut tiedustelleensa Maahanmuuttovirastolta sähköpostitse asiansa tilannetta 8.2., 3.3., 20.4. ja 8.6.2021. Kantelun mukaan virastosta ei ollut vastattu mainittuihin tiedusteluihin eikä hänen soittamiinsa puheluihin. Maahanmuuttovirasto toteaa selvityksessään, että se ei ole pystynyt muun muassa asioiden ruuhkautumisen vuoksi selvittämään, onko kantelijan tiedusteluihin vastattu.

Maahanmuuttoviraston selvityksen mukaan asiakkaan yhteydenotosta muodostuu selvittävien asioiden työjonoon tiketti, joka ei tule automaattisesti asian käsittelijän tietoon, vaan tulee käydä erikseen avaamassa järjestelmässä. Maahanmuuttovirasto kertoo selvityksessään kehittäneensä maksunpalautusten käsittelyä koskevaa prosessia yli vuoden ajan seuraamalla ja analysoimalla kuukausittain tikettien määrää, niiden syytä sekä käsittelyn kestoa. Kehityksen myötä käsittelyaikoja on jo saatu huomattavasti lyhennettyä aiempaan verrattuna. Prosessin kehittämistä jatketaan Maahanmuuttoviraston ilmoittaman mukaan edelleen, jotta käsittelyaikoja saataisiin lyhennettyä ja asiointia sujuvoitettua.

Arviointi

Kantelijan asian käsittelyaika Maahanmuuttovirastossa on ollut erityisesti sen selvyyteen ja asian käsittelyn edellyttämän työmäärän vähäisyyteen nähden kohtuuttoman pitkä. Viraston antamasta selvityksestä ei ilmene kantelijan asiaan liittyneen mitään erityispiirrettä, joka oikeudellisesti hyväksyttävällä tavalla selittäisi sen pitkää käsittelyaikaa. Arvioni mukaan asian käsittely on aiheettomasti viivästynyt.

Maahanmuuttovirasto ei ole ilmoittamansa mukaan kyennyt selvittämään, oliko kantelijan asiaa koskeneisiin tiedusteluihin vastattu. Minulla ei asiasta käytettävissäni olevan selvityksen perusteella ole aihetta kyseenalaistaa kantelijan ilmoittamaa tiedusteluihin vastaamattomuudesta. Totean, että Maahanmuuttovirasto ei ole vastannut kantelijan asian käsittelyn etenemisestä tekemiin tiedusteluihin.

Toimenpiteet

Kiinnitän Maahanmuuttoviraston huomiota perustuslain ja hallintolain säännöksiin asian käsittelystä ilman aiheetonta viivytystä sekä hallintolain säännökseen asian käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin vastaamisesta.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Osastopäällikkö
Esittelijäneuvos

Outi Kostama