



## KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerinvirastoon 17.1.2024 saapuneessa kantelussaan sosiaali- ja terveysministeriön (STM) menettelyä perhe- ja peruspalveluministeri Krista Kiurulle osoittamaansa sähköpostiviestiin vastaamisessa.

Kantelusta ilmenee, että kantelija on 6.6.2023 lähettänyt ministeri Kiurulle sähköpostiviestin, jossa hän on kertonut pettymyksestään Valviran sekä KHO:n toimintaan psykoterapeutin ammattinimikkeen saantioikeutta koskeneissa asioissa. Hän on tehnyt ministeri Kiurulle ehdotuksen Valviraan kohdistuviin laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin ryhtymisestä. STM:n virkamies on vastannut kantelijan sähköpostiviestiin 4.1.2024. Vastauksessa on todettu muun ohella, ettei STM voi vaikuttaa Valviran tekemien hallintopäätösten sisältöön.

Kantelija tiedustelee, onko sähköpostiviestin käsittelyyn kulunut noin seitsemän kuukauden pituinen aika asianmukainen.

## SELVITYS

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen 15.3.2024 mukaan kantelija on lähettänyt ministeriölle syksyllä 2023 useamman yhteydenoton samasta asiasta. Yhteydenotot ovat saapuneet 6.6.2023, 20.6.2023 ja 18.10.2023. Asia on koskenut Valvirassa vireillä olevaa hakemusasian käsittelyä tilanteessa, jossa KHO on palauttanut asian virastolle uudelleenkäsiteltäväksi. Kantelijan lisäksi erittäin lukuisat muutkin henkilöt ovat toimittaneet ministeriölle asiallisesti vastaavia yhteydenottoja, ja ministeriö on myös vastaanottanut samaa asiaa koskevia kanteluita toiselta henkilöltä.

Ministeriö on tutkinut kantelut ja antanut niihin ratkaisunsa ensin 28.8.2023 ja lopulta 29.12.2023. Koska kantelijan yhteydenotto on koskenut prosessia, jossa muutoksenhakukeinot

ovat olleet hänellä tiedossa, ja samaa asiaa koskeva ministeriön laillisuusvalvontaprosessi on ollut vireillä, yhteydenottoon on päätetty vastata siinä aikayhteydessä, jossa ministeriön laillisuusvalvontakanta on vahvistettu kanteluratkaisussa.

Selvityksen mukaan kansalaiskirjeisiin vastataan virkatöiden kokonaistyötilanteen puitteissa ja niiden sisältämän asian edellyttämässä tarkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä. Kiireellisimpinä vastataan yhteydenottoihin, jotka edellyttävät asiakkaan ohjaamista oikealle viranomaiselle tai käyttämään säännönmukaisia muutoksenhakekeinoja.

## **RATKAISU**

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menettelleen lainvastaisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä taikka jos oikeuskansleri muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta. Pykälän 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Säännöksen perustelujen (HE 72/2002 vp, s. 63) mukaan säännös ei velvoita viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin.

Sosiaali- ja terveysministeriö on selvityksensä mukaan katsonut tarkoituksenmukaiseksi vastata kantelijan yhteydenottoon sen jälkeen, kun Valviraan koskeneet kanteluasiat on ratkaistu.

Kun otetaan huomioon kanteluasioiden käsittelyyn kulunut useamman kuukauden aika sekä kantelijan toistuvat yhteydenotot, hyvän hallinnon perusteiden mukainen menettely olisi ollut ilmoittaa kantelijalle vastauksen viivästyemisestä keskeneräisten selvittelyjen vuoksi.

Kiinnitän sosiaali- ja terveysministeriön huomiota yhteydenottojen asianmukaiseen käsittelyyn.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Susanna Huhtamäki