



## Sosiaali- ja terveysministeriön menettely tiedusteluun vastaamisessa

### KANTELU

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 16.5.2025 osoittamassaan kantelussa sosiaali- ja terveysministeriön menettelyä tiedusteluun vastaamisessa. Kantelija oli 26.3.2025 lähettänyt sosiaali- ja terveysministeriöön tiedustelun siitä, sovelletaanko korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollossa lakia virheellisesti, kun siellä ei tarjota mahdollisuutta saada fyysisesti paikan päällä asioimalla hoidon tarpeen arvioita. Kantelija ei ilmoittamansa mukaan ollut saanut tiedusteluunsa vastausta.

### SELVITYS

Sosiaali- ja terveysministeriö on pyynnöstäni 1.10.2025 antanut asiasta selvityksen ja lausunnon, jotka lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa. Selvityksen liitteenä on ministeriön kantelijalle 2.9.2025 lähettämä vastaus.

### RATKAISU

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Pykälän 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Sosiaali- ja terveysministeriön antaman selvityksen mukaan kantelijan yhteydenotto oli saapunut ministeriöön 27.3.2025, ja ministeriö vastannut siihen 2.9.2025. Ministeriön mukaan tiedusteluun vastaamisen tarve oli tunnistettu pyydettyäni ministeriöltä asiasta selvitystä. Ministeriön mukaan kantelija ei ollut tiedustelunsa lähettämisen jälkeen ollut yhteydessä ministeriöön.

Ministeriö on todennut selvityksessään, että yksityishenkilöiltä tulee ministeriöön paljon yhteydenottoja ja että niiden käsittelyn prosessia on viime vuosina aktiivisesti kehitetty. Ministeriö toteaa lähtökohtana olevan, että asialliseen kansalaiskirjeeseen vastataan aina kohtuullisessa ajassa. Ministeriön sisäisenä tavoitteena on, että valtaosaan kirjeistä vastattaisiin 2–3 viikon kuluessa kirjeen saapumisesta.

Ministeriön mukaan kantelijan tiedustelun käsittelyprosessi ministeriön asianhallintajärjestelmässä ei ollut toiminut toivotulla tavalla, minkä vuoksi kantelijan tiedustelu oli jäänyt merkittävästi tavoiteltua vastaamisaikaa pidemmäksi ajaksi odottamaan käsittelyä. Ministeriö toteaa, että ripeä vastaaminen on olennaista hyvän hallinnon ja palveluperiaatteen toteutumisen näkökulmasta.

Perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon kuuluu oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille lähetettyihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta. Vastaamiselle ei ole mahdollista asettaa kiinteää kaikkien tapauksiin soveltuvaa enimmäisaikaa, vaan kohtuullista aikaa arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa asian laatu, laajuus ja tapauskohtaisesti muut yksittäisen asian ominaispiirteet.

Kantelija oli lähettänyt tiedustelunsa ministeriölle 26.3.2025. Ministeriö vastasi tiedusteluun 2.9.2025 saatuaan asiaa koskeneen selvityspyyntöni. Kantelija sai näin ollen vastauksen tiedusteluunsa runsaan viiden kuukauden kuluttua ja vasta tehtyään asiasta kantelun oikeuskanslerille. Nähdäkseni asiassa ei ole ollut sen laatuun tai laajuuteen liittyvää erityistä perustetta sen edellä kerrotuin tavoin pitkälle käsittelyajalle. Sosiaali- ja terveysministeriö on laiminlyönyt huolehtia tiedusteluun vastaamisesta hyvän hallinnon vaatimusten mukaisesti.

Kiinnitän sosiaali- ja terveysministeriön huomiota hyvään hallintoon kuuluvaan velvollisuuteen vastata kohtuullisessa ajassa sille tehtyihin tiedusteluihin.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Paula Laine-Nordström