APULAISOIKEUSKANSLERI

Hakemusasian käsittelyn viipyminen aluehallintovirastossa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 18.7.2025 osoittamassaan kantelussa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä palveluntuottajarekisteri Soteriin 17.6.2024 tekemänsä hakemuksen käsittelyssä. Kantelija on tyytymätön etenkin asiansa käsittelyn joutuisuuteen. Hän ei ollut ilmoittamansa mukaan kuullut asiastaan mitään sen jälkeen, kun hän oli 17.3.2025 vastannut aluehallintoviraston kuulemiskirjeeseen.

SELVITYS

Etelä-Suomen aluehallintoviraston peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue on 3.10.2025 antanut asiassa siltä 4.8.2025 pyytämäni selvityksen, joka lähetetään kantelijalle tämän päätöksen ohessa. Aluehallintovirasto on myöhemmin vielä toimittanut oikeuskanslerinvirastoon kantelijalle asiassa 9.12.2025 antamansa päätöksen.

RATKAISU

Aluehallintoviraston selvitys

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksen mukaan kantelija on tehnyt edustamansa yrityksen nimissä 17.6.2024 hakemuksen Etelä-Suomen aluehallintoviraston aiemmin keskeyttämän palveluyksikön ammatillisen perhekodin toiminnan jatkamisesta ja vastuuhenkilön vaihtumisesta. Hakemuksella haettiin perhekotitoiminnan jatkamisen ja vastuuhenkilön muutoksen

lisäksi vammaisten henkilöiden tuetun asumisen sekä muun sosiaalihuollon palvelun rekisteröintiä.

Asian esittelijänä aluehallintovirastossa toiminut sosiaalihuollon ylitarkastaja on pyytänyt kantelijalta hakemuksen täydentämistä ja lisäselvityksiä 6.8., 23.8., 14.10. ja 14.11.2024. Aluehallintovirasto on suorittanut palveluyksikössä ja palvelupisteessä palveluntuottajan kanssa ennakkoon sovitun tarkastuksen 18.12.2024 ja pyytänyt ennakkotarkastuksella saatujen tietojen perusteella palveluntuottajalta lisäselvitystä 20.12.2024. Ennakkotarkastuksella oli käynyt ilmi, ettei palvelu täyttänyt palveluntuottajan esittämällä tavalla perhehoitolain edellytyksiä.

Palveluntuottajan antaman lisäselvityksen vuoksi aluehallintovirasto päätti jatkaa ennakkotarkastusta järjestämällä tapaamisen etäyhteydellä 23.1.2025. Aluehallintovirasto ilmoitti 31.1.2025 palveluntuottajalle, että saatujen selvitysten perusteella aluehallintovirasto harkitsee hylkäävän päätöksen tekemistä rekisteröintiasiassa. Se toimitti 20.2.2025 palveluntuottajalle rekisteröintihakemukseen liittyvän kuulemiskirjeen. Palveluntuottajan vastaus kuulemiseen on saapunut aluehallintovirastoon 17.3.2025.

Aluehallintoviraston selvityksen mukaan asian käsittely aluehallintovirastossa ei päässyt edellä mainitun jälkeen etenemään välittömästi, sillä asian esittelijä jäi virkavapaalle eikä virkavapaalta palattuaan ehtinyt saada päätöstä valmiiksi ennen virkasuhteensa päättymistä toukokuun lopussa 2025. Esittelijä oli lähettänyt keskeneräisen päätösluonnoksensa sähköpostitse sosiaalihuollon johtavalle ylitarkastajalle. Kyseinen henkilö oli kuitenkin virkavapaalla eikä palannutkaan töihin odotetusti kesäkuussa 2025 vaan vasta vuosilomansa jälkeen 20.8.2025. Keskeneräinen asia jäi näin ollen noin viiden kuukauden ajaksi näkymättömiin, minkä seurauksena asian ratkaiseminen on aluehallintovirastossa viivästynyt.

Selvityksen mukaan asian uudeksi esittelijäksi nimetty henkilö oli aloittanut asian käsittelyn 18.8.2025 alkaneella viikolla. Tuolloin oli vielä ilmennyt tarve kuulla hakijaa tarkastuskertomuksesta. Kantelijalle 9.12.2025 annetun päätöksen mukaan palveluntuottaja oli vastannut kuulemiseen 10.11.2025.

Yhteenvetonaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto on todennut, että asian käsittely on hakemuksen tekemisen ajankohdasta 17.6.2024 kuulemisen perusteella saadun selityksen vastaanottamiseen 17.3.2025 asti edennyt aluehallintovirastossa viivytyksettä. Selityksen vastaanottamisen jälkeen asian käsittely on viivästynyt ennakoimattomien poissaolojen ja niiden ketjuuntumisen vuoksi. Kun asian käsittelyssä syntynyt katkos on tullut ilmi, on asian valmistelua jatkettu mahdollisimman nopeasti.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksen mukaan aluehallintovirastossa varmistetaan jatkossa, etteivät keskeneräiset päätösluonnokset ole vain nimettyjen yksittäisten virkahenkilöiden

saatavissa. Lisäksi järjestelmän ulkopuolella olevien asiakirjaluonnosten sijainti kuvataan asianhallintajärjestelmän muistilapulla. Prosessivastuuhenkilöt vastaavat siitä, että kulloinkin prosessissa työskentelevät virkahenkilöt tuntevat ajankohtaisen ohjeistuksen. Näillä keinoilla pyritään varmistamaan, ettei vastaavaa tilannetta pääse syntymään uudelleen. Aluehallintovirasto on pahoitellut hakijalle sitä, että asian käsittely on viivästynyt.

Arviointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 16 §:n 1 momentin mukaan palveluntuottajan on tehtävä hakemus palveluntuottajaksi rekisteröintiä varten sekä annettava tiedot säädettyjen edellytysten toteutumisesta. Saman pykälän 3 momentin mukaan valvontaviranomainen voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajaa toimittamaan valvontaviranomaiselle välttämättömiä tietoja toimintaedellytysten arviointia varten.

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 (368/2014) 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) perustelujen mukaan (s. 61–62) 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. Perustelujen mukaan (s. 79) hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattavat mainitun hallituksen esityksen perustelujen mukaan (s. 81) vaikuttaa asian erityislaatu ja merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta. Toisinaan asia saattaa olla sen laatuinen, että ratkaisun tekemiseksi joudutaan hankkimaan laaja-alaisia selvityksiä sekä arvioimaan niiden merkitystä asian lopputuloksen kannalta eri näkökulmista. Vaikka käsittelyaika tällöin saattaakin pitkittyä, sitä ei voida pitää säännöksessä tarkoitettuna aiheettomana viivästymisenä.

Kantelijan hakemusasian käsittelyssä on Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvityksessään kertomista syistä ollut noin viiden kuukauden passiivinen ajanjakso. Kantelijan asian käsittely

Etelä-Suomen aluehallintovirastossa on arvioni mukaan mainitulta osin viivästynyt aiheettomasti.

Ottaen huomioon Etelä-Suomen aluehallintoviraston ilmoittamat toimenpiteet vastaavanlaisten tilanteiden välttämiseksi ei asia anna aihetta muihin toimenpiteisiini kuin että saatan käsitykseni asian käsittelyn viivästymisestä aluehallintoviraston tietoon.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen — Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri — Maija-Liisa Goebel