



Huolellisuus kirjeiden käsittelyssä ja niihin vastaamisessa

KANTELU

Kantelija on 27.10.2024 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa arvostellut Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen menettelyä. Kantelijan mukaan hänen kanteluunsa oheistamiinsa 16.10.2023 – 26.9.2024 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella vastaanotetuiksi kuitattuihin kirjeisiinsä ei ollut vastattu.

SELVITYS

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on pyynnöstäni antanut 10.3.2025 päivätyn selvityksen, joka toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Selvitys

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on kertonut selvityksessään, että kantelija oli jo aiemmin vuonna 2023 toimittanut sen oikeuslääkintäyksikölle osoitetut kirjeet, jotka olivat koskeneet samaa asiaa kuin kantelussa tarkoitetut kirjeet. Niihin oikeuslääkintäyksikön Helsingin tiimin tiimi-päällikkö oli vastannut 25.8.2023.

Kantelijan seuraavat 10.10.2023, 14.3.2024 ja 28.4.2024 päivätyt kirjeet sen sijaan olivat Terveiden ja hyvinvointilaitoksen selvityksen mukaan saapuneet vastattaviksi sen oikeuslääkintäyksikköön vasta 9.1.2025 asiaa koskevan selvityspyyntöni seurauksena. Selvityksen mukaan kantelija oli toimittanut ne 16.10.2023 - 24.9.2024 (vastaanottokuittauksen mukaan viimeisen kirjeen oikeastaan 26.9.2024) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen aulapalveluun. Kirjeet oli osoitettu usealle eri henkilölle, muun ohella laitoksen pääjohtajalle.

Selvityksen mukaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen käytäntönä on, että oikeuslääkintäyksikkö vastaa sen toimintaan liittyvien kansalaiskirjeiden käsittelystä. Kyseessä olevan tapauksen käsittelyssä oli selvityksen mukaan saattanut tapahtua inhimillinen virhe, kun useammalle vastaanottajalle osoitetut paperikirjeet olivat päätyneet ainoastaan laitoksen ylimmälle johdolle, jolle oli saattanut muodostua sellainen virheellinen käsitys, että asia oli jo käsittelyssä oikeuslääkintäyksikössä.

Asian korjaamiseksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen aulapalvelua on ohjeistettu jatkossa ohjaamaan kaikki kansalaiskirjeet kirjaamon kautta, jolloin voidaan varmistaa kansalaiskirjeiden asianmukainen käsittely laitoksessa. Kantelijan 10.10.2023, 14.3.2024 ja 28.4.2024 päivätyihin kirjeisiin oli vastattu 6.3.2025 selvityksen liitteenä olevalla vastauksella.

Arviointi

Hallintolain (434/2003) 7 §:ssä säädetään viranomaisen palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen 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.

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

Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulisi lähtökohtaisesti vastata viivytyksettä sellaiseen asialliseen ja sen toimivaltaan kuuluvaan riittävästi yksilöityyn yhteydenottoon, johon lähettäjä selvästi jää odottamaan vastausta. Hallinnon asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta asioiden käsittelyssä.

Selvityksen mukaan kantelijan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen aulapalveluun 16.10.2023-26.9.2024 toimittamiin kirjeisiin on jäänyt inhimillisen virheen vuoksi vastaamatta ja niihin on vastattu vasta asiaa koskeneen selvityspyyntöni saapumisen jälkeen. Selvityksessä on todettu,

että asian korjaamiseksi laitoksen aulapalvelua on ohjeistettu vastaavissa tilanteissa ohjaamaan kaikki kansalaiskirjeet kirjaamoon niiden asianmukaisen käsittelyn varmistamiseksi.

Kantelijan kirjeiden käsittelyssä ja niihin vastaamisessa ei ole toimittu asianmukaisella huolellisuudella, minkä seurauksena niihin vastaaminen oli viivästynyt merkittävästi. Kiinnitän kerrotun vuoksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen huomiota huolellisuuteen asioiden käsittelyssä ja velvollisuuteen vastata tiedusteluihin ilman aiheetonta viivytystä.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Irma Tolmunen