

**ASIA**

Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettely kanteluasian käsittelyssä

**KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille 20.9.2016 osoittamassaan kantelukirjoituksessa arvostellut Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kanteluasian käsittelyyn liittyen. Kantelija on kertonut saattaneensa 7.8.2014 aluehallintovirastossa vireille kantelun, joka on koskenut hänen lapsensa saamaa hoitoa helsinkiläisellä lastenlääkäriasemalla. Asia on ratkaistu aluehallintoviraston 5.9.2016 antamalla päätöksellä. Kantelija pitää kantelun käsittelyaikaa asian laatu huomioon ottaen kohtuuttoman pitkänä. Kantelukirjoituksen mukaan asian ratkaisun viivästyminen on vaikuttanut lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian käsittelyyn eri oikeusasteissa. Kantelija vaatii valtiota suorittamaan hänelle ”korvauksia oikeushyvänsä loukkaamisesta”.

**SELVITYS**

Etelä-Suomen aluehallintoviraston selvitys on annettu 14.11.2016. Jäljennös selvityksestä toimitetaan kantelijalle tämän päätöksen ohessa.

Selvityksen mukaan aluehallintovirastoon 7.8.2014 saapuneessa kanteluasiassa on 12.8.2014 pyydetty selvitystä kantelun kohteena olevalta lääkäriasemalta. Selvitys on annettu 3.9.2014, jonka jälkeen asia on odottanut esittelyvuoroa. Kanteluasia on 14.8.2015 siirretty ylitarkastajan esiteltäväksi. Kantelu on ratkaistu 5.9.2016.

Selvityksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevien kanteluasioiden käsittely aluehallintovirastossa oli ruuhkautunut pahoin vuosien 2013 ja 2014 aikana. Ruuhkautumisen syynä oli ollut henkilöstöresurssien riittämättömyys. Aluehallintovirastossa toteutettiin valtiovarainministeriön 7.10.2013 tekemän päätöksen (VM/2159/02.02.03.09/2013) mukaisesti vuoden kestänyt kanteluasioiden ruuhkanpurkuprojekti, johon valtiovarainministeriö ohjasi lisäresursseja. Lisäksi kanteluasioiden käsittelyprosessia uudistettiin ja tehostettiin aluehallintovirastossa 1.9.2014 voimaan tulleen, hallintokantelun käsittelyä koskevan hallintolain 8 a luvun myötä. Tehdyt uudistukset tulevat jatkossa vaikuttamaan siihen, että kanteluasiat kyetään ratkaisemaan kahdeksan kuukauden tavoiteajassa. Tällä hetkellä terveydenhuollon alaan kuuluvien kanteluasioiden keskimääräinen käsittelyaika on hieman yli yhdeksän kuukautta.

Kantelukirjoituksessa tarkoitetun asian esittelijänä ollut ylitarkastaja on aloittanut tehtävässään elokuussa 2015, jolloin hänen käsiteltäväkseen jaettiin neljä kanteluasiata. Ylitarkastajan nykyinen ja edellinen esimies olivat kumpikin painottaneet kanteluasioiden käsittelyn kiireellisyttä ja tärkeyttä. Ylitarkastaja on painottanut tehtävässään lupa- ja valvonta-asioiden hoitamista.

Aluehallintovirasto pahoittelee selvityksessään kanteluasian ratkaisun viivästymistä. Selvityksen mukaan ylitarkastajan esimies tulee vakavasti keskustelemaan ylitarkastajan kanssa tehtävien asianmukaisesta hoitamisesta. Selvityksen mukaan kanteluasian ratkaisulla ja asian käsittelyyn kuluneen ajan pituudella ei kuitenkaan ole ollut vaikutusta kantelijan lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian käsittelyyn eri oikeusasteissa.

## RATKAISU

### Lainsäädäntö ja arviointi

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Hallintolain 7 §:n 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 aiheutonta viivytystä.

Oikeuskanslerinvirastossa on aikaisemminkin käsitelty Etelä-Suomen aluehallintoviraston menettelyä kanteluasioiden käsittelyaikoihin liittyen. Kuten olen 20.5.2016 antamassani päätöksessä (OKV/799/1/2015) todennut, asian käsittelyn viipymistä arvioitaessa on otettava huomioon asian käsittelyaikaan vaikuttaneet seikat ja arvioitava, onko mahdollinen viipyminen ollut aiheutonta. Asian käsittelyn ja ratkaisun viipymistä on lähtökohtaisesti arvioitava asiansa viireille panneen asianosaisen aseman ja hänen oikeusturvansa kannalta.

Nyt kysymyksessä olevassa asiassa on heti kantelun viireille tulon jälkeen hankittu selvitys kantelun kohteena olevalta lääkäriasemalta, minkä jälkeen asia on jätetty odottamaan esittelyvuoroa. Saadun selvityksen mukaan kanteluasia oli ollut viireillä aluehallintovirastossa noin vuoden ennen kuin se oli siirretty ylitarkastajan käsiteltäväksi elokuussa 2015. Kanteluasia on ratkaistu syyskuussa 2016. Käsittelyn kokonaiskesto on siten ollut hieman yli kaksi vuotta.

Totean, että kantelun käsittelyaika ei voida pitää kantelijan kannalta hyväksyttävänä. Selvityksen mukaan käsittelyajan pituuteen on vaikuttanut sekä kanteluasioiden käsittelyn ruuhkautuminen että asian esittelijänä olleen ylitarkastajan menettely. Tältä osin totean, että asian kahden vuoden käsittelyaikaan sisältyy noin vuoden pituinen toimenpiteetön jakso ennen kantelun siirtämistä ylitarkastajan käsiteltäväksi. Kanteluiden käsittelyprosessissa tulisi varmistaa, että tällaista kantelun käsittelyn pysähtymistä ei voi tapahtua. Ylitarkastajan menettelyn ei näin ollen voida sellaisenaan katsoa aiheuttaneen asian ratkaisun kohtuutonta viivästymistä.

Aluehallintoviraston esittämällä henkilöstöpuhlalla ja sen aiheuttamalla käsittelyn ruuhkautumisella ei voida perustella pitkää käsittelyaika. Viranomaista velvoittava hyvä hallinto edellyttää viranomaisen mitoittavan palvelunsa siten, että asiakkaiden oikeusturva ei vaarannu. Aluehallintovirasto on antamansa selvityksen mukaan kuitenkin myöhemmin saanut kanteluasioiden

---

OIKEUSKANSLERIN VIRASTO

---

ruuhkan purettua sekä ryhtynyt toimenpiteisiin tehostaakseen kanteluasioiden käsittelyä ja lyhentääkseen käsittelyaikoja. Nyt kysymyksessä olevan kanteluasian käsittelyn viivästymisen ei myöskään ole selvitetty vaikuttaneen kantelijan lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan asian käsittelyyn yleisissä tuomioistuimissa tai aiheuttaneen hänelle muutakaan vahinkoa tai oikeudenmenetystä.

#### Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Etelä-Suomen aluehallintoviraston huomiota viranomaisen velvollisuuteen käsitellä asiat ilman aiheetonta viivytystä.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Oikeuskanslerinsihteeri

Reetta Kannisto