

**ASIA****Kantelujen käsittelyn viipyminen****KANTELU**

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 30.10.2017 osoittamassaan kantelussa kanteluidensa käsittelyaikaa Pohjois-Suomen aluehallintovirastossa.

SELVITYS

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on antanut 7.12.2017 päivätyn selvityksen, jonka liitteenä on jäljennökset kantelijan kanteluihin annetuista päätöksistä, kantelijalle osoitettuja kirjeitä sekä kanteluita koskevat otteet aluehallintoviraston asianhallintajärjestelmästä. Selvitys ilman liitteitä toimitetaan kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen mukana.

RATKAISU

Oikeuskanslerin tehtävänä on muun muassa valvoa, että tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät ja muutkin julkista tehtävää hoitaessaan noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Tätä tehtävää hoitaessaan oikeuskansleri muun muassa tutkii hänelle osoitettuja kanteluita.

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan oikeuskansleri tutkii kantelun, jos on aihetta epäillä oikeuskanslerin valvontavaltaan kuuluvan henkilön, viranomaisen tai muun yhteisön menelleen 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. Asiassa hankitaan oikeuskanslerin tarpeelliseksi katsoma selvitys.

Arviointi

Aluehallintovirasto on todennut selvityksessään, että nyt kyseessä olevista kantelijan kanteluista ensimmäinen on saapunut aluehallintovirastoon 21.7.2016 ja asiassa on pyydetty Oulun kaupungilta selvitys, joka on saapunut 15.9.2016. Kantelija on antanut pyydetyn vastineen

2.10.2016, minkä lisäksi kantelija on toimittanut ajalla 8.8.2016-15.5.2017 useita lisäkirjeitä ja täydennyksiä asiaansa. Asia on ratkaistu 15.9.2017.

Selvityksen mukaan kantelijan toinen kantelu on saapunut virastoon 3.8.2016 ja siihen on pyydetty Oulun kaupungilta selvitys, joka on saapunut 15.9.2016. Kantelija on antanut pyydetyn vastineen 2.10.2016, minkä lisäksi kantelija on toimittanut useita lisäkirjeitä ajalla 4.10.2016-2.1.2017. Asia on ratkaistu 15.9.2017.

Selvityksestä ilmenee, että kantelijan kolmas kantelu on saapunut virastoon 16.9.2016 ja siitä on pyydetty Oulun kaupungilta selvitys, joka on saapunut 4.11.2016. Kantelija on antanut pyydetyn vastineen 26.11.2016 ja Oulun kaupunki on antanut siltä pyydetyn lisäselvityksen 7.3.2017. Asia on ratkaistu 7.9.2017.

Aluehallintovirasto on todennut selvityksessään, että kantelijan kanteluiden käsittelyaika on ollut pitkä. Kantelija on toimittanut asioiden vireille tulon jälkeen runsaasti sähköpostiviestejä ja selvityksiä. Kantelut videotallenteineen ja liitteineen sekä kantelujen täydennykset, lisäkirjeet ja asiakirjaselvitykset ovat olleet sivumäärältään ja myös osin asiasisällöltään laajoja. Selvityksen mukaan lisämateriaalin läpikäyntiin on jouduttu varaamaan runsaasti aikaa, jotta ne on voitu kohdentaa oikeaan asiaan. Lisäksi kantelija on kannellut ylemmille laillisuusvalvojille ja asioista on jouduttu olemaan yhteydessä myös sinne.

Selvityksen mukaan aluehallintovirastossa katsottiin, että edellä mainittujen kantelujen käsittely oli tarkoituksenmukaisinta keskittää samaan ajankohtaan, koska ne olivat osin asiasisällöltään toisiinsa liittyviä, ja koska siten rajalliset henkilöresurssit voitiin hyödyntää tehokkaimmin. Aluehallintovirasto on todennut, että kantelijan kanteluiden käsittely on kestänyt yli keskimääräisen käsittelyajan, joka on 8,4 kuukautta. Käsittelyaikaan on vaikuttanut kanteluasioiden laajuus ja runsas lisäselvitysten määrä. Kanteluiden käsittely vaati tavanomaista enemmän resursseja. Aluehallintovirasto pyrkii käsittelemään kanteluasiat kohtuullisessa ajassa ruuhkautuneesta työtilanteesta huolimatta. Aluehallintovirasto on pahoitellut kantelijan kantelujen käsittelyn viivästymistä.

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Hallintolain 53 b §:n 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

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

Edellä mainittujen kantelijan kanteluasioiden käsittelyyn on kulunut lyhimmillään aikaa noin 12 kuukautta ja pisimmillään noin 14 kuukautta. Aluehallintoviraston ilmoituksen mukaan keskimääräinen käsittelyaika on 8,4 kuukautta ja aluehallintoviraston valtiovarainministeriön kanssa tekemässä tulosopimuksessa on sosiaali- ja terveydenhuollon kantelujen keskimääräiseksi käsittelyajaksi vuosina 2016 ja 2017 määritetty 8 kuukautta. Kantelijan kanteluiden käsittely on siten ylittänyt sekä aluehallintoviraston keskimääräisen että tulosopimuksessa määritetyn keskimääräisen käsittelyajan.

Kantelut ovat liittyneet kantelijan vammaispalvelujen tarpeen selvittämiseen ja järjestämiseen. Yhdessä kantelussa on ollut kysymys muun muassa kantelijalle myönnetyn henkilökohtaisen avun järjestämisestä. Kysymys on ollut kantelijan oikeuksien turvaamisesta ja niiden käytännön toteutumisesta hänen palvelujensa järjestämisessä.

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

Aluehallintoviraston kantelijan kanteluihin antamista päätöksistä ilmenee viraston selvityksessään esille tuoma seikka, että kantelija on toimittanut kanteluihinsa paljon lisäkirjoituksia ja -selvityksiä ja kantelut ovat sisältäneet erilaisia selvittämistä vaativia kysymyksiä. Kanteluiden käsittelyn voidaan arvioida vaatineen tavanomaista suuremman työmäärän.

Viipymistä arvioitaessa on huomiota kiinnitettävä muun muassa kantelun kohteena olevien asioiden laatuun. Vaikka aluehallintoviraston esittämät seikat selittävätkin kanteluiden käsitteilyn kulunutta aikaa, en kuitenkaan toisaalta yksittäisen hallinnon asiakkaan oikeuksien ja toisaalta viranomaisen lakisääteisten velvoitteiden näkökulmasta asiaa arvioidessani voi katsoa kanteluiden käsittelyn viipymisen olleen selvästi aiheellista.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle tekemien kolmen kantelun käsittely on ylittänyt viraston keskimääräisen käsittelyajan ja viraston tulossopimuksen mukaisen keskimääräisen käsittelyajan. Kanteluiden käsittelyn viipymisen ei voida katsoa olleen selvästi aiheellista. Saatan kyseisen näkemykseni sekä perustuslain 21 §:n 1 momentissa ja hallintolain 23 §:n 1 momentissa asioiden käsittelyn viivytyksettömyydestä säädetyn aluehallintoviraston tietoon.

Apulaisoikeuskansleri

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
