



25.11.2020

OKV/343/10/2020

OKV/343/10/2020-OKV-1

ASIA**Tietopyynnön käsittely Valvirassa****KANTELU**

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan 19.11.2019 päivätyssä kirjoituksessa arvostellut Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (jäljempänä Valvira) menettelyä. Kantelijan mukaan hänen 5.11.2019 tekemäänsä sairaanhoitajan ammatinharjoittamisoikeuden poistamista koskevaan tiedusteluunsa ei ole vastattu. Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille samaa asiaa koskevat 25.11.2019, 5.12.2019, 9.12.2019 ja 17.2.2020 päivätyt kirjoitukset. Kantelija on kertonut viimeisimmässä kirjoituksessaan, että hänen tiedusteluunsa ei ollut vielääkään vastattu.

Kantelua on aiemmin käsitelty dnrolla OKV/1824/1/2019, ja se on saanut uuden dnron OKV/343/10/2020 oikeuskanslerinviraston uudessa asianhallintajärjestelmässä toukokuussa 2020.

SELVITYS

Valvira on antanut 30.4.2020 päivätyyn ylijohdajan ja lakimiehen selvityksen liitteineen.

Selvityksen mukaan kantelija oli 5.11.2019 lähettänyt tiedustelun Valviraan koskien erään henkilön sairaanhoitajan ammatinharjoittamisoikeuden poistamista. Kantelija oli lähettänyt tiedustelun sähköpostitse osoitteeseen terhikki@valvira.fi. Valviran kotisivuilla on todettu, että kyseinen sähköpostiosoite on yhteydenottokanava terveydenhuollon ammattioikeusasioissa. Terhikki-osoitteeseen lähettämässään viestissä kantelija oli tiedustellut, oliko kyseinen henkilö sairaanhoitaja ja miksi häntä ei näy Julki-Terhikissä. Osastosihteerä oli vastannut kantelijalle heti samana päivänä, että henkilöä ei näy Julki-Terhikissä, sillä häneltä oli 12.8.2019 poistettu oikeus harjoittaa sairaanhoitajan ammattia.

Tämän jälkeen kantelija oli sähköpostitse esittänyt lisäkysymyksiä koskien henkilön ammatinharjoittamisoikeuden poistamista. Kantelija halusi muun muassa tietää, miksi ja minkä lainsäädännön perusteella ammatinharjoittamisoikeus on poistettu. Tiedustelu sisälsi näin ollen pyynnön luovuttaa tietoja valvontapäätöksestä, joten osastosihteerä oli siirtänyt tiedustelun terveydenhuollon valvontaosaston ryhmäpäällikölle, joka puolestaan oli keskustellut 8.11.2019 asiasta lakimiehen kanssa. Kyseinen lakimies oli esittelijänä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden valvontalautakunnassa asiassa, joka koski kyseessä olevan henkilön sairaanhoitajan ammattioikeuksien poistamista. Ryhmäpäällikkö ja lakimies olivat sopineet, että lakimies olisi puhelimitse yhteydessä kantelijaan hänen tiedusteluunsa liittyen, jotta tämä saisi vastauksen

kysymyksiinsä mahdollisimman nopeasti ja selvästi. Lakimies oli soittanut kantelijalle 8.11.2019. Puhelin keskustelusta ei ole tehty puhelinmuistiota, mutta päivämäärä ilmenee ryhmäpäällikön lähettämästä sähköpostista (selvityksen liite 1).

Kantelija oli lähettänyt 5.11.2019 lähettämänsä jatkokysymykset uudestaan Terhikki-sähköpostiin 10.11.2019. Vastattuaan kantelijan alkuperäiseen kysymykseen ja välitettyään kantelijan lähettämät jatkokysymykset ryhmäpäällikölle 5.11.2019 osastosihteeri oli merkinnyt alkuperäisen sähköpostikeskustelun valmiiksi. Kantelijan 10.11.2019 lähettämä sähköposti oli mennyt alkuperäiseen, valmiiksi merkittyyn sähköpostiketjuun. Käytännössä tämä oli johtanut siihen, että osastosihteeri ei ollut huomannut kantelijan 10.11.2019 lähettämää sähköpostia. Kun kantelija oli lähettänyt sähköposteja ylijohtajalle ensin 25.11.2019 ja myöhemmin 9.12.2019, oli näiden yhteydenottojen jälkeen asiaa käsitelty Valvirassa selvityksessä esitetyllä tavalla. Yhteydenotot eivät kuitenkaan olleet johtaneet toimenpiteisiin, koska kantelijaan oli oltu puhelimitse yhteydessä jo 8.11.2019.

Kantelija oli lisäksi tiedustellut ”onko Valvira menettänyt hyvän hallinnon vastaisesti, kun se ei ole tuossa puhelinnumeron antamisen yhteydessä ilmoittanut, mihin kellonaikoina puhelimeen vastataan; vastaamiskellonajat eivät ole yhtä kuin virka-aika vaan paljon suppeammat”. Kantelija ei kantelussaan ole täsmentänyt, mihin puhelinnumeroon hän oli soittanut ja mistä hän on saanut sen. Valviran tietojen mukaan kantelija oli osastosihteerin kanssa käydyn sähköpostikeskustelun myötä saanut osastosihteerin henkilökohtaisen työnumeron, joka on sisällynyt osastosihteerin sähköpostin allekirjoitukseen. Virkamiehet vastaavat henkilökohtaisiin työnumeroihin aina ollessaan töissä työtilanteen niin salliessa. Virkamiesten henkilökohtaisiin työnumeroihin ei kohdistu kantelijan kuvaamia vastaamisajan rajoituksia.

Kantelija on kantelussaan esittänyt, että numeroon, johon hän 5.12.2019 soitti, ei vastattu ja että siitä kuului tiedote, jonka mukaan puhelimeen vastataan vain tietyinä ajankohtana. Näin ollen numero, johon kantelija oli soittanut, ei ollut osastosihteerin antama henkilökohtainen työnumero. Tiedotteesta voisi päätellä, että kantelija oli soittanut joko sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuksien tai terveydenhuollon valvonnan neuvontapuhelimeen. Kantelusta ei käy ilmi, mistä kantelija oli saanut puhelinnumeron, johon hän oli soittanut. Valvira kuitenkin toteaa, että Valviran verkkosivuilla on ilmoitettu selkeästi kyseisten puhelinnumeroiden vastausajat. Valvira toteaa myös, että viraston puhelinvaihte on auki virka-aikana ja mikäli henkilöllä on kiireistä asiaa, voi hän virka-ajan puitteissa soittaa Valviran vaihteeseen, josta puhelu tai soitto-pyyntö kiireellisissä asioissa välitetään edelleen Valviran virkamiehelle.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä 12.5.2020 päivätyn neljästä sähköpostiviestistä koostuvan vastineen.

Vastineen mukaan kantelijalle ei ollut soitettu 8.11.2019 selvityksessä kuvatulla tavalla. Kantelijan mukaan hänen puhelinnumerosa on salainen, eikä hän ole antanut puhelinnumeroaan Valviralle. Kantelija ei ollut vielä saanut vastausta 5.11.2019 esittämiinsä jatkokysymyksiin, ja kantelija viittaa siihen, että jos hän olisi puhelimitse saanut pyytämänsä tiedot, hän ei olisi lähettänyt asiasta uusia sähköposteja ylijohtajalle.

Kantelijan mukaan hän oli 5.12.2019 soittanut osastosihteerin henkilökohtaiseen työnumeroon, josta oli kuulunut hänen mainitsemansa tiedote. Kantelija on arvostellut lisäksi sitä, että hänen 10.11.2019 lähettämänsä sähköpostia ei ollut huomattu.

RATKAISU

Oikeusohjeita

Tietojen luovuttamisessa noudatettavasta menettelystä säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, julkisuuslaki). Julkisuuslain 13 §:n mukaan pyyntö saada tieto viranomaisen asiakirjan sisällöstä on yksilöitävä riittävästi siten, että viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Tiedon pyytäjää on diaarin ja muiden hakemistojen avulla avustettava yksilöimään asiakirja, josta hän haluaa tiedon. Tiedon pyytäjän ei tarvitse selvittää henkilöllisyyttään eikä perustella pyyntöään, ellei

tämä ole tarpeen viranomaiselle säädetyn harkintavallan käyttämiseksi tai sen selvittämiseksi, onko pyytäjällä oikeus saada tieto asiakirjan sisällöstä. Pyydetessä saada tieto salassa pidettävästä asiakirjasta taikka viranomaisen henkilörekisteristä tai muusta asiakirjasta, josta tieto voidaan luovuttaa vain tietyin edellytyksin, tiedon pyytäjän on, jollei erikseen toisin säädetä, ilmoitettava tietojen käyttötarkoitus sekä muut tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämiseksi tarpeelliset seikat sekä tarvittaessa tiedot siitä, miten tietojen suojaus on tarkoitettu järjestää.

Julkisuuslain 14 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on, jollei 15 §:n 3 momentissa tai muualla laissa toisin säädetä. Pykälän 2 momentin mukaan tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu.

Julkisuuslain 14 §:n 4 momentin mukaan tässä pykälässä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos muu niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaisu vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, asia on ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön.

Hyvän hallinnon perusteista säädetään hallintolain (434/2003) 2 luvussa. Näihin kuuluu hallintolain 7 §:n (368/2014) palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Pykälän mukaan 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.

Arviointi

Selvityksessä Valvira on todennut näkemyksensä tapahtumista, että kantelijan ensimmäiseen tiedusteluun oli vastattu samana aamupäivänä, kun tiedustelu oli saapunut Valviraan. Kantelijan 5.11.2019 esittämiin jatkokysymyksiin oli vastattu puhelimitse kolme päivää myöhemmin. Terhikki-sähköpostiin 10.11.2019 lähettämässään viestissä kantelija on toistanut ne jatkokysymykset, jotka hän oli tehnyt jo 5.11.2019 ja joihin hän myös oli saanut vastauksen. Valvira katsoo, että kaikkiin kantelijan esittämiin kyseisen sairaanhoitajan ammatinharjoittamisen rajoittamista koskeviin kysymyksiin oli vastattu 8.11.2019 mennessä.

Kantelija on vastineessaan kiistänyt, että hänelle olisi 8.11.2019 soitettu, ja kantelijan mukaan hän ei ollut vielä saanut pyytämiään tietoja. Oikeuskanslerinviraston esittelijä on tiedustellut asiaa puhelimitse selvitystä antaneelta lakimieheltä. Lakimiehen mukaan kantelijan puhelinnumero oli ollut tiedossa Valvirassa, eikä lakimiehen kertomaa kantelijalle soittamisesta ollut syytä epäillä. Valviran mukaan puhelutietoja kyseiseltä ajalta ei ollut enää saatavissa.

Totean, että kirjallisesti saapuneeseen tiedusteluun tulisi pääsääntöisesti vastata kirjallisesti. Kun tietopyyntö on saapunut sähköpostitse, oikeana menettelytapana voidaan pitää siihen vastaamista sähköpostitse tai muuten kirjallisesti, jolloin vastauksen sisältö on myös jälkikäteen selvitettävissä. Tällainen menettely voi osaltaan vahvistaa myös asiaa hoitaneen virkamiehen oikeusturvaa. Asiassa saadun selvityksen ja kantelijan vastineessaan kertoman perusteella vastaaminen kantelijan tietopyyntöön on jäänyt epäselväksi. Kantelijan sähköpostitse 5.11.2019 esittämää tietopyyntöä ei ole käsitelty Valvirassa julkisuuslain 14 §:n edellyttämällä tavalla. Asiaa ei ole myöskään käsitelty hallintolain 7 §:ssä säädetyllä tavalla asianmukaisesti.

Kantelijan 10.11.2019 lähettämä sähköposti oli selvityksessä esitetyn perusteella jäänyt huomaamatta. Totean, että asianmukainen käsittely edellyttää huolellisuutta asioiden käsittelyssä. Kantelija oli lähettänyt

Valviran ylijohdajalle sähköposteja 25.11.2019 ja 9.12.2019. Selvityksessä on todettu, että asiaa oli tuolloin selvitetty, mutta kantelijalle ei ollut enää vastattu, koska häneen oli oltu puhelimitse yhteydessä 8.11.2019. Laillisuusvalvontakäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisen tulee ilman aiheetonta viivytystä vastata toimivaltaansa kuuluvaan asialliseen yhteydenottoon. Kun kantelija oli sähköposteissaan ilmoittanut, ettei hän edelleenkään ollut saanut pyytämäänsä tietoja, nähdäkseni olisi ollut asianmukaista olla asiasta yhteydessä kantelijaan.

Kantelija on viitannut 5.12.2019 puhelimesta saamaansa tiedotteeseen. Selvityksen mukaan asiakas voi myös soittaa Valviran vaihteeseen, joka on auki virka-aikana ja josta puhelu tai soittopyyntö kiireellisissä asioissa välitetään edelleen Valviran virkamiehelle. Asiassa ei tältä osin ole ilmennyt sellaista, johon minulla laillisuusvalvojana olisi aihetta puuttua.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 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.

Kiinnitän Valviran huomiota tietopyyntöjen käsittelyyn julkisuuslain edellyttämällä tavalla sekä hallintolain 7 §:n asioiden asianmukaista käsittelyä koskevan säännöksen noudattamiseen ja tiedusteluihin vastaamiseen hallintolain 8 §:n mukaisesti.

Kantelu ei anna aihetta muihin laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen