

2.10.2019

EOAK/2263/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Notari Riina Tuominen

MUISTUTUKSEEN VASTAAMISEN VIIPYMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan kunnan sosiaalitoimea sekä sen sosiaalityöntekijöitä, kun nämä eivät olleet vastanneet tehtyihin muistutuksiin, jotka liittyivät muun muassa lasten tapaamiseen ja viranhaltijoiden toimintaan. Kantelija kertoi tehneensä useamman muistutuksen, joihin hän ei ollut kuitenkaan saanut vastausta.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta kunnan sosiaali- ja terveysjohtaja antoi asiassa selvityksensä 15.8.2019.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Säännöksen mukaan muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa tai muussakaan laissa ei ole erikseen säädetty määräaikaa muistutukseen vastaamiselle. Muistutusmenettelystä oli kuitenkin sosiaalihuollon asiakaslakia säädettyäessä tarkoitus luoda asiakkaalle helppo, joustava ja nopea keino esittää mielipiteensä sille taholle, jolla on mahdollisuudet vaikuttaa tilanteen pikaiseen korjaamiseen.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on antanut oman ohjeensa kunnille ja kuntien yhteistoiminta-alueille muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa (Ohje 21.6.2010, 8/2010). Valviran ohjeessa kohtuullisena vastausaikana muistutukseen on pidetty yleensä 1–4 viikkoa.

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä kohtuullisena aikana on pidetty pääsääntöisesti yhtä kuukautta, tai kahta, jos asia on erittäin ongelmallinen ja vaatii selvitystyötä.

Kohtuullisuutta tulee tämän ohella arvioida suhteessa hallintolain 23 §:n sääntelyyn. Pykälän 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan asian ratkaisemiseksi tarvittavat selvitykset tulisi hankkia riittävän varhaisessa vaiheessa sekä mahdollisimman yksinkertaisia keinoja käyttäen. Hallintolain säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsee muun muassa sitä, että asian tultua vireille, sitä on välittömästi alettava selvittää. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä.

Hallintolaissa ei ole säädetty aikarajaa asian viivytyksettömälle käsittelylle. Hyvään hallintoon kuitenkin kuuluu, että asiat käsitellään asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioiden ottaen kohtuullisessa ajassa. Mikäli asian käsittelyn voidaan katsoa viivästyneen, viivästymiselle pitää olla jokin perusteltu syy, esimerkiksi lisäselvityksen tarve, jotta asian käsittelyn voidaan katsoa tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä.

3.2 Kannanotto

En ota kantaa muistutusvastausten sisältöön vaan arvioin muistutusmenettelyn asianmukaisuutta eli ennen muuta käsittelyaikaa. Kantelun ja kunnalta saatujen tietojen perusteella kantelija oli tehnyt ensimmäisen muistutuksen 15.5.2017, johon oli vastattu 6.6.2017. Vastauksessa todettiin, että kantelijalla ei ole muistutuksessa käsitelyihin asioihin asianosaisen tiedonsaantioikeutta. Kantelija oli sittemmin 26.9.2018 uudistanut muistutuksensa, johon kunnan sosiaalitoimi oli vastannut 25.2.2019, että kantelijalla ei edelleenkaan ollut asianosaisen tiedonsaantioikeutta muistutuksessa esille tuoduissa asioissa.

Kunnan sosiaalitoimi on selvityksessään todennut viranhaltijoidensa toimivan ammatillisesti ja noudattavan lakeja ja hyvää hallintotapaa, ja että muistutuksiin vastataan neljän viikon kuluessa. Kantelijan 26.9.2018 tekemään muistutukseen vastaaminen oli selvityksen mukaan viivästynyt kantelijan tiedonsaantioikeuden selvittämisen vuoksi. Selvityksessään kunta kertoo kantelijan toimittaneen sinne 20.12.2018 käräjäoikeuden päätöksen, josta käy ilmi, mitä lasten huoltajuudesta on sovittu. Tämän jälkeen tiedonsaantipyyntöä koskevassa asiassa oli erikseen tehty päätös 20.12.2018.

Käsitykseni mukaan kunnan sosiaalitoimella olisi ollut mahdollisuus myös itse hankkia tieto muistutuksen tekijän asianosaisuudesta ja tiedonsaantioikeudesta muistutuksessa esille tuotuihin asioihin nähden tai ohjata kantelijaa selvittämään tiedonsaantioikeutta uuden muistutuksen tultua vireille.

Muistutuksen käsittely on kestänyt kantelijan tapauksessa noin viisi kuukautta. Kunnan sosiaalitoimen antaman selvityksen mukaan muistutuksiin vastataan neljän viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Kantelijan tapauksessa muistutusvastauksen antaminen on viivästynyt, eikä vastausaika ole kunnan asettaman määräajan mukainen. Muistutukseen annetun vastauksen ollessa saman sisältöinen kuin edellinen 6.6.2017 annettu vastaus on vastausaika 26.9.2018 tehtyyn muistutukseen mielestäni ollut kohtuuttoman pitkä. Lisäksi totean käytettävissäni olleen aineiston perusteella jäävän epäselväksi, miksi muistutusvastauksen, jonka mukaan kantelijalla ei ole tietojensaantioikeutta, antamiseen oli kulunut vielä noin kaksi kuukautta siitä, kun kunnassa oli selvityksen mukaan jo tehty päätös tiedonsaantipyyntöä koskevassa asiassa.

Kuten edellä on todettu, sosiaalihuollon asiakaslain mukaan muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Hallintolain mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Johtopäätökseni on, että sosiaalipalvelut ei ollut antanut vastausta kantelijalle sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

4 TOIMENPITEET

Saatan käsitykseni menettelyn virheellisyydestä muistutukseen vastaamisessa kunnan sosiaalitoimen tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.